

**ANALISIS PERBANDINGAN MOTIVASI KERJA ANTARA KARYAWAN
KONTRAK DAN KARYAWAN TETAP DI KREDIT PLUS
CABANG MAKASSAR DILIHAT DARI TEORI
MASLOW DAN TEORI ERG**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(SE) Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

Oleh:

**SYAHRUL AQIL GHALIB
NIM. 10600109054**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) ALAUDDIN
MAKASSAR
2014**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Makassar, 22 April 2014

Penyusun

Syahrul Aqil Ghalib

NIM : 10600109054

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi saudara **Syahrul Aqil Ghalib**, NIM : **10600109054**, mahasiswa Jurusan Manajemen Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul **“Analisa Perbandingan Motivasi Kerja antara Karyawan Kontrak dan Karyawan Tetap di Kredit Plus Cabang Makassar dilihat dari Teori Kebutuhan Maslow dan Teori ERG”**. Memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan kesidang munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Makassar, 22 April 2014

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Syaharuddin. M.Si
NIP. 19600502 199102 1 001

DR. Awaluddin, M.Si
NIP. 1971227 199903 1 001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, dan tak lupa salam dan salawat dijunjungkan kepada Nabi besar Muhammad Saw yang telah menuntun kita ke alam yang terang benderang ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Analisa Perbandingan Motivasi Kerja antara Karyawan Kontrak dan Karyawan Tetap di Kredit Plus Cabang Makassar dilihat dari Teori Kebutuhan Maslow dan Teori ERG.”**

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi dan memenuhi sebagian persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Skripsi ini juga dipersembahkan kepada kedua orang tuaku tercinta yaitu Ayahanda Prof. Dr. H. Muhammad Ghalib Matola, MA dan Ibunda Dra. Hj. Nurhannah, terima kasih untuk semua doa, restu, kasih sayang, dan dorongan moril serta semua hal yang terbaik yang kalian berikan tanpa henti-hentinya kepada penulis selama ini serta saudara-saudaraku yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa selama penulisan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan berupa pengarahan, bimbingan, dan kerja sama semua pihak yang telah turut membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Qadir Gassing HT, M.S selaku Rektor Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
3. Bapak DR. Awaluddin, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Ekonomi.
4. Bapak Drs. Syaharuddin, M.Si, selaku Pembimbing I dan Dr. Awaluddin, M.Si, selaku Pembimbing II atas kesediaannya membimbing, mengoreksi dan memberikan masukan-masukan yang membangun dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh anggota staf dan dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
6. Teman-teman angkatan 09 : Ajir, Isra, Gofur, dan semua teman-temanku di jurusan Manajemen angkatan 2009 yang tidak sempat disebut namanya karena keterbatasan ruang penulisan, terima kasih untuk semua keceriaan, kebersamaan serta semangat yang kalian berikan selama ini.

Akhir kata Penulis Mengucapkan “**Terima Kasih**”

Makassar, 22 April 2014

Penulis

Syahrul Aqil Ghalib

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
ABSTRAK	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Sistematika Penulisan	9
BAB II. TINJAUAN TEORI	
A. Ketenagakerjaan	11
B. Motivasi	13
C. Hubungan Antara Motivasi Kerja Dengan Teori Kebutuhan Maslow dan ERG	25
D. Perspektif Islam tentang motivasi	27
E. Penelitian Terdahulu	31
F. Kerangka Pikir	33
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
B. Jenis dan Sumber Data	34
C. Metode Pengumpulan Data	34

D. Populasi dan Sampel	36
E. Metode Analisis data	37
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	39
B. Pembahasan	53
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	98
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

No	Gambar	Hal
1.	2.1. Tingkat kebutuhan Maslow.....	19
2.	2.2. Kerangka Pikir	33
3.	2.3 Struktur Organisasi	42

DAFTAR TABEL

No	Tabel	Hal
1.	2.1. Teori ERG Alderfer	24
2.	4.1. Hasil Analisa Motivasi Kerja Karyawan Kontrak Informan A ...	68
3.	4.2. Hasil Analisa Motivasi Kerja Karyawan Kontrak Informan B....	71
4.	4.3. Hasil Analisa Motivasi Kerja Karyawan Kontrak Informan C....	74
5.	4.4. Hasil Analisa Motivasi Kerja Karyawan Tetap Informan D	80
6.	4.5. Hasil Analisa Motivasi Kerja Karyawan TetapInforman E	84
7.	4.6. Hasil Analisa Motivasi Kerja Karyawan Tetap Informan F	89

ABSTRAK

Nama : Syahrul Aqil Ghalib
Nim : 10600109054
Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Motivasi Kerja Antara Karyawan Kontrak dan Karyawan Tetap di Kredit Plus Cabang Makassar dilihat dari Teori Kebutuhan Maslow dan Teori ERG .

Analisis perbandingan motivasi kerja antara karyawan kontrak dan karyawan tetap di Kredit Plus Cabang Makassar dilihat dari teori kebutuhan maslow dan ERG. Masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah bagaimana motivasi kerja serta bagaimana perbandingan motivasi kerja karyawan kontrak dan karyawan tetap dilihat dari teori kebutuhan maslow dan ERG. Tujuannya untuk mengetahui motivasi kerja serta mengetahui perbandingan motivasi kerja karyawan kontrak dan karyawan tetap dilihat dari teori kebutuhan maslow dan ERG. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu penelitian yang menghasilkan prosedur analisa yang tidak menggunakan analisis statistik. Penelitian kualitatif bertujuan menganalisa perbandingan motivasi kerja antara karyawan kontrak dan karyawan tetap pada kredit plus Cabang Makassar Kota Makassar Data analisa kualitatif ini telah dikumpulkan dalam berbagai cara seperti observasi dan wawancara, akan tetapi analisa kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun kedalam teks yang diperluas.

Dari hasil penelitian didapat bahwa karyawan termotivasi bekerja untuk memenuhi kebutuhannya. Adanya penerimaan karyawan baru secara kontrak oleh kredit plus cabang makassar membuat karyawan kontrak dan karyawan tetap mempunyai motivasi kerja di tingkat kebutuhan yang berbeda. Teori yang digunakan untuk melihat tingkat kebutuhan karyawan adalah teori kebutuhan Maslow dan teori ERG. Hasil dari wawancara menunjukkan bahwa karyawan kontrak mempunyai motivasi kerja di tingkat yang lebih rendah jika dibandingkan dengan karyawan tetap. Karyawan kontrak mempunyai motivasi bekerja di tingkat kebutuhan fisiologis dan keamanan atau *existence needs*, sedangkan karyawan tetap mempunyai motivasi kerja untuk memenuhi kebutuhan sosial dan penghargaan atau ingin memenuhi *existence needs, relatedness needs*, dan *growth needs*.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten merupakan aset yang tidak ternilai harganya bagi setiap organisasi ataupun perusahaan. Mengingat peran karyawan yang sangat penting bagi setiap organisasi atau perusahaan terhadap tingkat resiko operasionalnya, maka kualitas dan kompetensi kerjanya juga perlu ditingkatkan. Ketidakmampuan fungsi manajemen dari sebuah perusahaan dalam mengelola sumber daya manusianya dapat berpengaruh terhadap keselamatan dan juga tingkat resiko operasional yang tinggi bagi perusahaan.

Karena karyawan merupakan faktor yang sangat penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya, maka banyak perusahaan tidak hanya menggunakan karyawan yang selama ini ada di dalam perusahaan, melainkan perusahaan tersebut melakukan pencarian karyawan dari luar perusahaan tersebut. Fenomena khusus yang mencuat ke permukaan dalam bidang ketenagakerjaan adalah munculnya istilah karyawan kontrak. Banyak alasan yang dikemukakan para pemilik perusahaan terhadap kebijakan penggunaan karyawan kontrak, antara lain karyawan kontrak mempunyai kinerja yang tinggi, tingkat upah yang diberikan lebih rendah dari karyawan tetap dan pihak perusahaan tidak mempunyai kewajiban untuk memberikan pesangon diakhir masa kerja. Berdasarkan alasan-alasan penggunaan karyawan kontrak, maka dapat diketahui bahwa ditinjau dari segi perusahaan, penggunaan

karyawan kontrak sangat menguntungkan. Akan tetapi ditinjau dari segi karyawan kontrak itu sendiri, kebijakan tersebut kurang menguntungkan bagi dirinya. Dalam arti, karena statusnya hanya sebagai karyawan kontrak, maka karyawan tersebut selalu dibayangi perasaan ketidakpastian, khususnya menjelang masa kontraknya berakhir. Akan tetapi, disisi lain adanya keinginan untuk dapat terus dipekerjakan di dalam perusahaan membuat karyawan kontrak tersebut lebih termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan kontrak merupakan aspek penilaian utama untuk dapat memperpanjang masa kontrak mereka oleh perusahaan.

Berbeda dengan karyawan kontrak, secara umum karyawan tetap yang bekerja dalam sebuah perusahaan cenderung merasa lebih aman. Sebab kepastian masa depan mereka sudah jelas karena masa kerja mereka tidak dibatasi seperti halnya karyawan kontrak. Akan tetapi, para karyawan tetap ini selalu dituntut untuk memiliki kinerja yang baik dan harus tetap menjaga motivasinya dalam bekerja. Salah satu faktor yang menjadi motivasi kerja bagi karyawan tetap dalam bekerja adalah pencapaian jenjang karir atau jabatan dalam perusahaan. Dalam arti bahwa jika karyawan tetap menginginkan kenaikan jenjang karir, maka dia harus menjaga dan meningkatkan kinerjanya, sehingga ketika ada promosi jabatan, dia dapat ditunjuk untuk menduduki jabatan tersebut. Tetapi, tidak jarang terjadi karyawan tetap tidak mempunyai motivasi kerja untuk mencapai kenaikan jabatan, akibatnya kinerja dan motivasi karyawan tersebut menjadi rendah. Kondisi ini menciptakan situasi tidak produktif dalam diri karyawan dan akan berpengaruh terhadap pencapaian target dari

perusahaan itu sendiri. Kebutuhan untuk memiliki produk yang berkualitas berupa karyawan yang mempunyai jiwa melayani tersebut perusahaan memberikan imbalan yang lebih kepada karyawannya agar dapat bekerja dengan baik seperti dengan memberikan tunjangan karyawan, bonus, asuransi, service charge, dan fasilitas-fasilitas yang lengkap kepada karyawannya. Saat ini, banyak industri jasa dalam menetapkan kebijakan perekrutan karyawan secara kontrak. Sebagian besar alasan diberlakukan kebijakan tersebut adalah pemangkasan biaya karyawan dimana karyawan kontrak mendapatkan imbalan yang lebih sedikit jika dibandingkan dengan karyawan tetap. Kebijakan perekrutan semua karyawan secara kontrak, secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan karyawan, karena akan terjadi kesenjangan dimana karyawan kontrak dengan karyawan tetap bekerja pada posisi yang sama namun menerima imbalan yang berbeda. Selain dilihat dari segi pemberian insentif yang berbeda, status, jenjang karir, dan promosi juga berbeda dengan karyawan tetap. Robbins mengatakan bahwa perbedaan antara karyawan tetap dan kontrak terletak pada keamanan atau stabilitas yang dimiliki karyawan. Karyawan kontrak tidak mempunyai komitmen seperti karyawan tetap. Karyawan kontrak juga memiliki tunjangan kesehatan, pensiun, atau keuntungan lain yang berbeda dengan karyawan tetap.¹

Dalam dunia kerja saat ini, motivasi menempati unsur terpenting yang harus dimiliki oleh semua karyawan. Sebab motivasi merupakan kemampuan berusaha

¹Robbins, Stephen P. *Organizational behavior (10th ed;* New Jersey: Prentice Hall, Inc. 2003), h. 206.

yang dilakukan seseorang untuk meraih tujuan dan disertai dengan kemampuan individu untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhannya. Pada hakekatnya, manusia yang bekerja tidak saja hanya untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, tetapi juga bertujuan untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik.²

Pemberian imbalan yang berbeda dapat mempengaruhi motivasi karyawan dalam bekerja. Motivasi merupakan unsur yang sangat penting bagi karyawan untuk memacu semangat bekerja. Motivasi yang tinggi dapat membuat karyawan menikmati pekerjaannya, bekerja tanpa unsur keterpaksaan dan menghasilkan suatu kualitas kerja yang tinggi. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Timpe, “Dari semua sumber yang tersedia bagi manajemen-uang, bahan, peralatan dan manusia-maka sumber terpenting adalah manusia. Tidak seperti sumber lain, manusia mempunyai kemampuan besar untuk tumbuh dan berkembang. Pertimbangan ini membuat motivasi pegawai merupakan aspek manajemen terpenting dan menantang”³. Karyawan yang mampu melakukan pekerjaan dengan baik namun tidak mempunyai motivasi untuk mengerjakan pekerjaan yang menjadi tanggungjawab karyawan tersebut maka pekerjaan juga tidak dapat terselesaikan. Jadi keinginan atau motivasi memegang peranan yang sangat penting dalam penyelesaian suatu pekerjaan dan mencapai hasil yang maksimal Forsyth mengatakan bahwa ada perbedaan sangat besar antara staf yang mampu melakukan sesuatu dengan baik dan staf yang bersedia

²As’ad, Moch. *Psikologi Industri* (Yogyakarta : Liberty, 1998), h. 47.

³Timpe, A. Dale. *Eds. Seri Ilmu Dan Seni Manajemen Bisnis Memotivasi Pegawai* (Jakarta : PT El ex Media Komput indo, 1993), h. 20.

melakukan dan mengerjakannya dengan baik. Bagian terbesar dari perbedaan itu adalah motivasi.⁴ Motivasi kerja karyawan terkait dengan kebutuhan karyawan. Tinggi rendahnya motivasi karyawan bergantung kepada tingkat kebutuhan yang ingin dicapai oleh karyawan tersebut. Sebelum mengetahui apa yang dibutuhkan oleh konsumen, sebuah perusahaan jasa hendaknya mengetahui terlebih dahulu kebutuhan karyawan yang bekerja dalam perusahaan. Apabila kebutuhan karyawan dalam bekerja terpenuhi, maka karyawan akan termotivasi untuk memberikan yang terbaik untuk perusahaan. Teori yang paling banyak dikenal dan dipakai oleh berbagai penelitian tentang motivasi untuk mengenali kebutuhan manusia adalah teori yang diungkapkan oleh Maslow. Dalam Robbins, Maslow mempunyai hipotesa bahwa setiap manusia mempunyai hirarki kebutuhan, ada lima tingkat kebutuhan yang dimiliki oleh manusia yaitu: kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, dihargai dan perwujudan diri⁵. Tingkatan tersebut membentuk piramid dimana kebutuhan manusiaurut mulai dari kebutuhan fisiologis harus terpenuhi terlebih dahulu baru bisa naik kepada tingkat kebutuhan berikutnya yang lebih tinggi. Tetapi teori Maslow tersebut masih memiliki kekurangan yaitu bersifat kurang fleksibel karena pemenuhan kebutuhan harus dari tingkat yang rendah, setelah kebutuhan di tingkat rendah terpenuhi baru bisa naik ke tingkat yang lebih tinggi. Clayton Alderfer dari Yale University mengadakan penelitian dari teori motivasi Maslow, menemukan

⁴Forsyth, Patrick. *30 Minutes To Motivate Your Staff* (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. 2006), h. 10.

⁵Robbins, Stephen P. *Organizational behavior (10th ed.)*, h. 156.

perbaikan, dan menemukan teori ERG dengan menggolongkan teori Maslow atas tiga hal pokok yaitu kebutuhan keadaan (*existence needs*), kebutuhan berhubungan (*relatedness needs*), kebutuhan pertumbuhan (*growth needs*). Dalam teori ERG pemenuhan kebutuhan tidak harus urut dari tingkat bawah ke tingkat atas, dan lebih dari satu kebutuhan dapat dipenuhi pada waktu yang sama. Teori ERG juga memiliki konsep frustration-regression dimana kepuasan di tingkat bawah dapat menjadi aktif ketika kebutuhan pada tingkat atas tidak terpenuhi.⁶

Motivasi diartikan sebagai dorongan dan usaha untuk memenuhi atau memuaskan suatu kebutuhan atau untuk mencapai suatu tujuan.⁷ Motivasi yang terdapat dalam diri karyawan merupakan kekuatan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan pada dirinya. Motivasi diibaratkan sebagai jantungnya manajemen karyawan.⁸ Berkaitan dengan motivasi kerja karyawan yang sangat penting dalam operasi perusahaan, dewasa ini kerugian yang banyak dialami perusahaan merupakan akibat dari resiko operasional yang disebabkan oleh lemahnya sumber daya manusia perusahaan, serta sistem dan prosedur yang ada. Di lain pihak, adanya persaingan antar perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama semakin meningkat, menuntut perusahaan untuk selalu beroperasi secara efektif dan efisien. Hal ini menjadi pendorong bagi perusahaan

⁶Robbins, Stephen P. *Organizational behavior (10th ed.)*, h. 157.

⁷Moekijat. *Tata Laksana Kantor, Manajemen Perkantoran. Cetakan ke-9* (Bandung : Mandar Maju, 2001), h. 5.

⁸TB Sjafri Mangkuprawira dan Aida Vitayala Hubeis. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia* (Bogor; Ghalia Indonesia. 2007), h. 113.

dalam melakukan perubahan sistem rekrutmen sumber daya manusia. PT. Finansia Multi Finance dengan brand “Kredit Plus” ini merupakan perusahaan multi finance dengan beragam portfolio produk, berdiri pada 09 Juni 1994 dan sekarang telah mempunyai 125 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Dimana sebagian besar karyawan kontrak mempunyai motivasi yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal tersebut juga didukung oleh pengamatan yang dilakukan oleh salah satu supervisor di Kredit Plus tentang penyebab motivasi kerja yang tinggi disamping alasan-alasan yang lain adalah untuk menjadi karyawan tetap di Kredit Plus. Supervisor mengadakan penilaian yang dilakukan setiap bulan untuk mengetahui kelayakan karyawan kontrak dalam bekerja. Jika pekerjaan diselesaikan dengan baik maka mempunyai peluang yang lebih besar untuk dapat diperpanjang kontraknya atau juga tidak menutup kemungkinan perusahaan memberikan penawaran lain yang lebih baik.

Penulis menggunakan teori kebutuhan Maslow dan teori ERG untuk mengetahui tingkat kebutuhan karyawan tetap dan karyawan kontrak, sehingga dapat diketahui motivasi karyawan Kredit Plus dalam bekerja dan tingkat kebutuhan karyawan tetap dan karyawan kontrak agar dapat diberikan upaya-upaya pemberian motivasi yang tepat. Penulis menggunakan teori kebutuhan Maslow karena menyetujui lima tingkat kebutuhan Maslow, dengan lima tingkatan kebutuhan tersebut penggolongan pada setiap tingkat kebutuhan lebih jelas. Penulis juga menggunakan teori ERG karena penyempurnaan yang dilakukan dalam teori ERG bahwa pemenuhan kebutuhan seseorang tidak harus urut mulai dari tingkat

paling bawah, tetapi lebih dari satu kebutuhan dapat menjadi motivasi seseorang untuk bekerja.

Oleh karena itu, maka penulis tertarik untuk mengambil judul “**Analisa Perbandingan Motivasi Kerja antara Karyawan Kontrak dan Karyawan Tetap di Kredit Plus Cabang Makassar dilihat dari Teori Kebutuhan Maslow dan Teori ERG**”

B. Rumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang permasalahan yang sudah dituliskan di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana motivasi kerja karyawan kontrak dan karyawan tetap di Kredit Plus cabang Makassar dilihat dari teori kebutuhan Maslow dan teori ERG?
2. Bagaimana perbandingan motivasi kerja karyawan kontrak dan karyawan tetap dilihat dari teori kebutuhan Maslow dan teori ERG?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a) Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui motivasi kerja karyawan kontrak dan karyawan tetap di Kredit Plus cabang Makassar.
2. Untuk mengetahui perbandingan motivasi kerja karyawan tetap dan karyawan kontrak di Kredit Plus cabang Makassar dilihat dari teori kebutuhan Maslow dan teori ERG.

b) Manfaat Penelitian ini adalah

1. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat digunakan perusahaan sebagai informasi untuk mengetahui pemberian motivasi yang paling sesuai bagi karyawan tetap dan karyawan kontrak.
2. Bagi penulis, untuk mengetahui motivasi kerja karyawan kontrak dan karyawan tetap dan perbandingan motivasi kerja antara karyawan kontrak dan karyawan tetap di Kredit Plus cabang Makassar dilihat dari teori kebutuhan Maslow dan teori ERG.
3. Bagi peneliti berikutnya, sebagai acuan penelitian lebih lanjut mengenai motivasi kerja karyawan kontrak dan karyawan tetap.
4. Bagi pembaca, sebagai informasi untuk mengetahui motivasi kerja karyawan kontrak dan karyawan tetap dilihat dari teori kebutuhan Maslow dan teori ERG.

D. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran uraian dan objek pembahasan dari judul di atas, maka penulis mengemukakan isi skripsi dari bab ke bab sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan. Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori. Pengertian manajemen, ketenagakerjaan, motivasi, hubungan antara motivasi kerja dengan teori kebutuhan maslow dan ERG serta kerangka pikir.

Bab III Metode Penelitian. Jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode dan prosedur pengumpulan data serta sampel dan penentuan informan.

Bab IV Hasil Penelitian. Profil Profil Kredit Plus Cabang Makasar, Pembahasan.

Bab V Penutup. Kesimpulan dan Saran dari hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN TEORI

A. Ketenagakerjaan

Dalam suatu perusahaan, tenaga kerja merupakan satu aspek yang sangat penting. Perusahaan jasa pasti tidak lepas dari adanya tenaga kerja sebagai salah satu kekuatan utama. Pengertian tentang ketenagakerjaan dijelaskan pada Undang-Undang no 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, bab 1 pasal 1 bahwa:¹

Ayat 1. Ketenagakerjaan adalah segala hal yang berhubungan dengan tenaga kerja pada waktu sebelum, selama, dan sesudah masa kerja. Ayat 2. Tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Ayat 3. Pekerja/buruh adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain.

1. Perjanjian Kerja Untuk Waktu Tertentu (Karyawan Kontrak)

Pengertian dari perjanjian kerja untuk waktu tertentu menurut pasal 1 huruf a Peraturan Menteri Tenaga Kerja No. Per-05/PER1986 : Yang dimaksud dengan perjanjian kerja untuk waktu tertentu (dalam peraturan disebut kesepakatan kerja untuk waktu tertentu) adalah kesepakatan kerja antara pekerja dengan pengusaha yang diadakan untuk waktu tertentu atau untuk pekerjaan tertentu. Dari pengertian

¹Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279)

tersebut dapat disimpulkan bahwa pada perjanjian kerja untuk waktu tertentu terdiri atas:²

- a) Perjanjian kerja untuk waktu tertentu yang didasarkan atas jangka waktu tertentu.
- b) Perjanjian kerja untuk waktu tertentu yang didasarkan atas pekerjaan tertentu.

Perjanjian kerja untuk waktu tertentu baik yang didasarkan atas jangka waktu tertentu maupun yang didasarkan atas pekerjaan tertentu, batas maksimal jangka waktunya hanya 3 (tiga) tahun dan tidak dapat diperpanjang lagi. Maksudnya agar buruh dalam memperoleh pekerjaan secara tidak tetap hanya terbatas sampai paling lama 3 (tiga) tahun saja kemudian akan meningkat menjadi buruh tetap dengan adanya perjanjian kerja untuk waktu tidak tertentu.

2. Perjanjian Kerja Untuk Waktu Tidak Tertentu (Karyawan Tetap)

Pengertian perjanjian kerja untuk waktu tidak tertentu berdasarkan pasal 1603 g ayat 1 KUH Perdata yang berbunyi: Jika waktu lamanya hubungan kerja tidak ditentukan baik dalam perjanjian atau peraturan perusahaan maupun dalam peraturan perundang-undangan ataupun pula menurut kebiasaan maka hubungan kerja itu dipandang diadakan untuk waktu tidak tentu. Dengan demikian yang dinamakan Perjanjian Kerja untuk waktu tidak tertentu adalah perjanjian kerja dimana waktu

²Surat Edaran Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor B.31/PHIJSK/I/2012 tentang Pelaksanaan Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 27/PUU-IX/2011 tanggal 17 Januari 2012 Peraturan Menteri Tenaga Kerja No. Per-05/PER/1986 tentang Kesepakatan Kerja untuk Waktu Tertentu.

berlakunya tidak ditentukan baik dalam perjanjian, undang-undang, ataupun dalam kebiasaan. Hak-hak yang didapat seorang karyawan yang bekerja adalah : ³

- a) Imbalan kerja (gaji, upah dan sebagainya) sebagaimana telah diperjanjikan bila ia telah melaksanakan kewajibannya.
- b) Fasilitas dan berbagai tunjangan/dana bantuan yang menurut perjanjian akan diberikan oleh pihak majikan/perusahaan kepadanya.
- c) Perlakuan yang baik atas dirinya melalui penghargaan dan penghormatan yang layak, selaras dengan harkat dan martabatnya sebagai manusia.
- d) Perlakuan yang adil dan seimbang antara dirinya dan kawan-kawannya, dalam tugas dan penghasilannya masing-masing dalam angka perbandingan yang sehat.
- e) Jaminan kehidupannya yang wajar dan layak dari pihak majikan.
- f) Jaminan perlindungan dan keselamatan diri dan kepentingannya selam hubungan kerja berlangsung.

B. *Motivasi*

1. Pengertian Motivasi

Masing-masing orang memerlukan pendekatan yang berbeda dalam memotivasi pekerjaan. Di dunia bisnis dewasa ini, perusahaan tidak cukup dapat mengandalkan pada anggapan bahwa orang tahu apa yang harus dikerjakan hanya dengan suatu pemberitahuan. Karyawan saat ini juga menuntut lebih banyak. Hal

³Halim, A. Ridwan. *Hukum Perburuhan: Dalam tanya jawab* (Jakarta : Raja Grafindo. 1985), h. 45.

tersebut dikarenakan masing-masing karyawan memiliki perasaan yang berbeda, kebutuhan yang berbeda, cara berpikir yang berbeda, dan juga motivasi yang berbeda. Banyak pengertian tentang motivasi telah diungkapkan, dimana masing-masing dari pengertian tersebut dapat saling melengkapi sehingga dapat dipahami lebih dalam.

Adapun beberapa pengertian tentang motivasi adalah sebagai berikut: “Motivasi adalah kemampuan yang menggerakkan orang-orang untuk melakukan sesuatu sebab mereka sendiri ingin melakukannya.”.⁴ *“Motivation is the willingness to exert high levels of effort toward organizational goals, conditioned by the effort’s ability to satisfy some individual needs.”.*⁵ Yang artinya, motivasi adalah kemauan yang menggunakan usaha tingkat tinggi untuk mencapai target organisasi, yang terkondisi oleh kemampuan berusaha untuk memenuhi sebagian kebutuhan individu.

Menurut Martoyo, Motivasi adalah proses mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang kita inginkan. Dengan kata lain adalah dorongan dari luar terhadap seseorang agar mau melaksanakan sesuatu.⁶ Dari beberapa pengertian tentang motivasi tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu yang juga

⁴Denny, Richard. *Sukses Memotivasi*. (dalam Y. Priyo Utomo & Danan Priyatmoko, Trans.) (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1994), h. 2.

⁵Robbins, Stephen P. *Organizational Behavior (10th ed.)*, h. 168.

⁶Martoyo, Susilo. *Manajemen Sumber Daya Manusia (3rd ed.)* Yogyakarta: BPFE Yogyakarta. 1996), h. 153.

dipengaruhi oleh dorongan dari luar, dalam mencapai tujuan untuk memuaskan kebutuhan.

Hal tersebut merupakan sesuatu yang sangat penting bagi semua jenis perusahaan yang tidak hanya dirasakan oleh perusahaan namun manfaatnya juga dirasakan oleh karyawan yang bekerja. Dengan motivasi yang tinggi dapat membuat karyawan menikmati pekerjaannya, bekerja tanpa unsur keterpaksaan dan menghasilkan suatu kualitas kerja yang tinggi. Hal-hal yang mempengaruhi motivasi antara lain: gaji yang menarik, hadiah dan penghargaan, pangkat dan jabatan, tempat kerja yang menyenangkan, fasilitas yang memadai, sanksi dan hukuman, penciptaan rasa takut, pemberian pengawasan yang ketat, penciptaan konflik, pemberian gambaran masa depan yang suram.⁷ Irmim dalam bukunya menuliskan bahwa penciptaan rasa takut, pemberian pengawasan yang ketat, penciptaan konflik, pemberian gambaran masa depan yang suram dilakukan pada saat dimana keadaan sudah terpaksa dan merupakan alternatif terakhir dalam memberikan motivasi.⁸ Dari hal-hal yang melatarbelakangi motivasi tersebut mempengaruhi motivasi seseorang untuk bekerja.

2. Teori Kebutuhan Maslow

a. Tingkat Kebutuhan Maslow

Teori Kebutuhan Maslow adalah salah satu teori motivasi yang paling banyak dipakai. Menurut Maslow, ada 5 kebutuhan dasar yang dimiliki manusia dan

⁷Irmim, Soejitno. *Mengelola Potensi Dan Motivasi Bawahan* (Indonesia : Seyma Media. 2005), h. 64.

⁸Irmim, Soejitno. *Mengelola Potensi Dan Motivasi Bawahan*, h. 71.

kebutuhan tersebut mendorong individu untuk bekerja, yaitu: ⁹

1) Kebutuhan fisiologis

Maslow mendasari penelitiannya akan kebutuhan fisiologis dengan dua ide yaitu yang pertama *Homeostatis Concept*. Konsep ini menerangkan bahwa usaha tubuh secara otomatis untuk memelihara aliran darah normal dan konstan. Prosesnya meliputi: kandungan air dalam darah, kandungan garam, kandungan gula, kandungan protein, kandungan lemak, kandungan kalsium, kandungan oksigen, *constant hydrogent-ion level (acid base balance)*, temperatur darah konstan. Daftar tersebut juga meliputi mineral lain, hormon, vitamin, dan sebagainya. Konsep *Homeostatis* tidak termasuk keinginan seksual, rasa ingin tidur, dan sifat keibuan dari binatang, jauh lebih lagi daftar tersebut tidak meliputi variasi sensor tentang kesenangan (rasa, bau, dan geli).

Selain menggunakan *Homeostatis Concept*, Maslow juga memakai *Appetite Concept* (keinginan/selera). Kesimpulan dari konsep *appetite* adalah hubungan dengan kebutuhan tubuh. Jika tubuh kehilangan beberapa zat kimia, seseorang akan cenderung (dengan cara yang tidak sempurna) membangun selera/keinginan yang spesifik atau sebagian rasa laparnya pada elemen makanan yang hilang.

Dapat dikatakan bahwa kebutuhan fisiologis meliputi penyediaan saluran semua jenis kebutuhan lain. Seseorang yang memikirkan rasa lapar akan berusaha memuaskan kebutuhan akan rasa lapar dengan berbagai aktifitas seperti minum.

⁹Maslow, Abraham, H. *Motivation And Personality*. (USA: Harper & Row Publisher, Inc. 1970), h. 35-47.

Kebutuhan fisiologis adalah kebutuhan yang paling mendasar diantara kebutuhan yang lain. Seseorang yang kekurangan makanan, keamanan, dan kenyamanan akan terdesak untuk memenuhi kebutuhan akan rasa lapar terhadap makanan. Apabila seseorang belum memenuhi kebutuhan apapun dalam hidupnya, orang tersebut akan didominasi untuk memenuhi kebutuhan fisiologis, dan semua kebutuhan lain akan mengikuti apabila kebutuhan fisiologis sudah terpenuhi. Dalam dunia kerja, kebutuhan fisiologis dapat dimisalkan gaji, makanan, pakaian, tempat tinggal dan fasilitas-fasilitas dasar lainnya yang berguna untuk kelangsungan hidup pekerja. Karyawan yang bekerja, awalnya untuk memenuhi kebutuhan fisiologisnya.

2) Kebutuhan keamanan

Setelah kebutuhan fisiologis dipenuhi, maka seseorang cenderung untuk mencari keamanan. Maslow melakukan penelitian terhadap anak kecil. Anak kecil akan bereaksi dengan berbagai cara ketika merasa pada keadaan berbahaya, misalnya dengan berteriak, mencari cahaya, menunduk dengan tiba-tiba, atau menggandeng tangan ibunya dengan kuat. Maslow juga melakukan penelitian terhadap orang dewasa, dimana rata-rata orang dewasa lebih menyukai hidup nyaman, terprediksi, teratur, dunia yang terorganisir yang dapat diharapkan, dan hal yang berbahaya tidak terjadi. Konsep kebutuhan tentang keamanan baru bisa ada setelah kebutuhan fisiologis terpenuhi. Orang yang bekerja, kebutuhan keamanan dimisalkan sebagai berikut: lingkungan kerja yang bebas dari segala bentuk ancaman, keamanan jabatan/posisi, status kerja yang jelas, keamanan alat yang dipergunakan, pensiun, dan asuransi.

3) Kebutuhan sosial

Jika kebutuhan fisiologis dan keamanan sudah terpenuhi maka akan muncul kebutuhan untuk dicintai dan dimiliki. Seseorang akan membutuhkan teman, kekasih, istri/suami, atau anak. Orang tersebut mempunyai keinginan yang kuat untuk mempunyai hubungan dengan orang lain, menyukai untuk tinggal ditengah-tengah keluarga dan bahkan lupa akan saat-saat dimana orang tersebut pernah kelaparan, menganggap cinta adalah segala-galanya dan menghindari penolakan, kesepian, dan ketidakramahan.

Dalam pekerjaan misalnya interaksi dengan rekan kerja, kebebasan melakukan aktivitas sosial, kesempatan yang diberikan untuk menjalin hubungan yang akrab dengan orang lain, dan kesempatan untuk bekerja sama.

4) Kebutuhan untuk dihargai

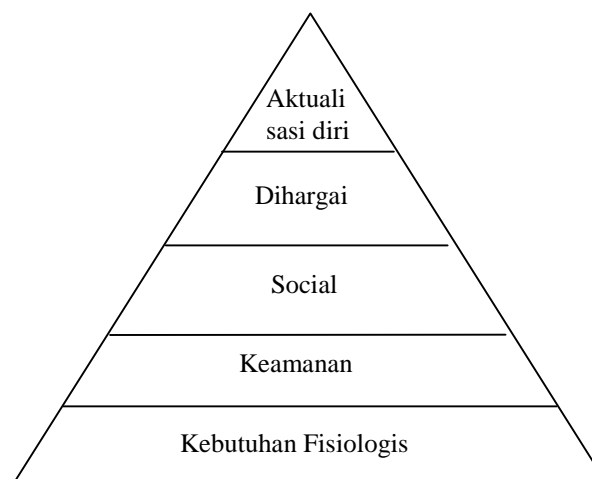
Semua orang pada komunitas masing-masing mempunyai kebutuhan atau keinginan untuk stabil, evaluasi yang tinggi untuk diri mereka sendiri, kepercayaan diri yang tinggi dan menghargai orang lain. Kebutuhan untuk dihargai dibagi menjadi:

- a) Kebutuhan akan kekuatan, penerimaan, kecukupan, penguasaan, kepercayaan akan dunia, kebebasan dan kemandirian.
- b) Kebutuhan akan reputasi atau gengsi atau martabat, status, ketenaran, kemenangan, penghargaan, berkuasa, dan gengsi. Kepuasan akan kebutuhan untuk dihargai akan membawa seseorang merasa percaya diri, kuat, berguna, dan merasa penting di dunia. Kebutuhan untuk dihargai bagi karyawan

misalnya pemberian penghargaan atau *reward*, hasil karya individu diakui, kompetensi, kepercayaan diri dan promosi.

5) Aktualisasi diri

Kebutuhan akan aktualisasi diri mengacu kepada keinginan seseorang untuk pemuasan akan diri sendiri, mewujudkan diri berdasarkan potensi yang dimiliki, menjadi lebih dari yang sebelumnya dan menjadi yang diinginkan orang tersebut terhadap dirinya sendiri. Bentuk spesifik dari kebutuhan ini dapat dilihat dari beberapa contoh seperti keinginan orang untuk menjadi seorang ibu yang ideal, segi atletis seseorang yang ditonjolkan pada dirinya, dan penemuan-penemuan ekspresi gambar lukisan. Kebutuhan pengembangan diri ada setelah kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, dan dihargai terpenuhi. Pada karyawan, aktualisasi diri adalah kesempatan dan kebebasan untuk merealisasikan cita-cita atau harapan individu, kebebasan untuk mengembangkan bakat atau talenta yang dimiliki, menjadi kreatif dan mandiri. Teori Maslow dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1. Tingkat kebutuhan Maslow

Dalam piramida yang digambarkan di atas, awalnya seorang individu memenuhi kebutuhan yang paling penting. Dalam bekerja, individu berharap bisa memenuhi kebutuhan dasarnya yaitu kebutuhan fisiologis. Setelah kebutuhan dasar dipenuhi, maka individu akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan yang kedua, yaitu kebutuhan akan keamanan. Ketika kebutuhan akan keamanan sudah terpenuhi maka kebutuhan akan bersosialisasi akan menjadi motivator dan begitu seterusnya hingga kebutuhan paling tinggi. Teori ini menyiratkan bahwa masukan motivasional tidak dapat menjadi efektif jika itu diarahkan pada suatu tingkat tertentu sementara tingkat yang lebih rendah belum dipenuhi.¹⁰ Pada piramida kebutuhan, apa yang menjadi motivasi seseorang tergantung pada kebutuhan individu. Johns mengatakan tidak ada kebutuhan yang menjadi motivator terbaik, motivasi itu tergantung pada posisi karyawan pada piramida kebutuhan. Kebutuhan yang sudah terpenuhi tidak akan lagi efektif menjadi motivator.¹¹

b. *Higher Order Needs* dan *Lower Order Needs* Menurut Teori Kebutuhan Maslow.¹²

Dalam teori Maslow terdapat *higher order needs* dan *lower order needs*. Berikut adalah pembagian kebutuhan Maslow berdasarkan *higher order needs* dan *lower order needs*:

¹⁰Forsyth, Patrick. *30 Minutes To Motivate Your Staff*. (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. 2006), h. 6.

¹¹Johns, Gary. *Organizational Behavior*. (USA : Harper Collins Publisher. 1992), h. 170.

¹²Schemerhorn, John R., Hunt, James G., & Osborn, Richard N. *Managing Organizational Behavior*. (Australia: Jacaranda Willey Ltd. 1998), h. 172.

- 1) Yang termasuk *Higher Order Needs* adalah: Kebutuhan aktualisasi diri dan Kebutuhan akan penghargaan
 - 2) Yang termasuk *Lower Order Needs* adalah: Kebutuhan sosial , Kebutuhan keamanan dan Kebutuhan fisiologis
- c. Pengecualian Dalam Teori Kebutuhan Maslow ¹³
1. Ada beberapa orang yang menganggap bahwa penghargaan terhadap diri sendiri lebih penting dari pada kebutuhan sosial. Orang-orang tersebut senang untuk dicintai oleh orang-orang yang kuat atau berkuasa, orang-orang tersebut adalah orang-orang yang kehilangan cinta dan mencari atau mencoba dengan keras untuk meletakkan kepribadian dan tingkah laku yang percaya diri dan agresif sebagai hal yang utama.
 2. Ada beberapa orang yang bekerja dengan menggunakan kreativitas, menganggap bahwa kreativitas adalah hal yang lebih penting dibandingkan semua kebutuhan lain dimana kreativitas tersebut berhubungan dengan aktualisasi diri. Pada kasus tersebut pengembangan diri tidak dibentuk dari kebutuhan dasar tetapi karena tidak adanya kebutuhan dasar.
 3. Pada orang-orang tertentu level aspirasi yang dimiliki secara permanen ada pada level paling rendah. Untuk orang-orang yang pernah mempunyai pengalaman pada level yang paling rendah, misalnya

¹³Maslow, Abraham, H. *Motivation And Personality*, h. 51-53.

pernah menjadi pengangguran, orang tersebut akan puas jika dalam hidupnya cuma mendapat makanan.

4. Orang-orang yang menderita *psychopatic* adalah contoh orang yang kehilangan kebutuhan sosial. Orang tersebut, berdasarkan data terbaik yang tersedia telah kehilangan kasih sayang pada bulan-bulan pertama orang tersebut hidup dan selamanya tidak menginginkan kehidupan sosial yang melibatkan emosi seperti pada tingkat kebutuhan Maslow.
5. Kebutuhan sudah dipenuhi dalam jangka waktu yang lama. Misalnya adalah orang yang tidak pernah menderita kelaparan tidak akan mengetahui pentingnya makanan. Jika didominasi oleh kebutuhan yang lebih tinggi, maka kebutuhan yang lebih tinggi tersebut menjadi lebih penting dari segalanya.
6. Banyak faktor lain yang menyebabkan untuk seseorang bertindak laku sehingga tingkah laku yang dimiliki oleh seseorang tidak hanya didasari oleh keinginan dan kebutuhan yang memungkinkan seseorang untuk bersikap seolah-olah pada kebutuhan tertentu.
7. Faktor yang lebih penting dari pengecualian lain mungkin adalah ideal, standar sosial yang tinggi. Orang-orang yang menjadi martir, menyerah pada sesuatu yang berkaitan dengan ideal atau nilai tertentu. Seseorang yang telah dipuaskan pada kebutuhan dasar sepanjang hidupnya membangun kekuatan pengecualian tingkat kebutuhan

Maslow pada masa lalu maupun masa yang akan datang karena mempunyai kepribadian, karakter yang kuat yang dibangun oleh hasil kebutuhan dasar tersebut.

Seluruh pengecualian meliputi rasa frustrasi yang dimiliki oleh seseorang terhadap sesuatu.

3. Teori ERG (*Existence, Relatedness, and Growth*)

Clayton Alderfer dari *Yale University* mengadakan penelitian dari teori motivasi Maslow dan menemukan perbaikan dengan melakukan penggolongan kebutuhan atas tiga hal pokok, yaitu: ¹⁴

a. Kebutuhan Keadaan (*Existence Needs*)

Kebutuhan keadaan adalah keinginan seseorang akan fisiologi dan materi. Kebutuhan keadaan didasarkan pada kebutuhan pokok Maslow yaitu kebutuhan fisik dan kebutuhan keamanan, misalnya dengan menerima bayaran yang cukup untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari dan mempunyai kondisi kerja yang aman.

b. Kebutuhan Berhubungan (*Relatedness Needs*)


Kebutuhan berhubungan adalah keinginan seseorang untuk memuaskan hubungan antar perseorangan. Kebutuhan berhubungan didasarkan pada kebutuhan social Maslow, misalnya dengan mempunyai relasi atau kerjasama yang bagus dengan atasan, bawahan maupun teman sekerja.

¹⁴Robbins, Stephen P. *Organizational Behavior (10th ed.)*, h. 174-175.

c. Kebutuhan Pertumbuhan (*Growth Needs*)

Kebutuhan pertumbuhan adalah keinginan seseorang untuk pertumbuhan pribadi dan pembangunan diri, meliputi kebutuhan intrinsik seseorang untuk dapat mengembangkan diri, dan kreatifitas produktifitas kerja. Kebutuhan pertumbuhan didasarkan pada kebutuhan pengakuan dan perwujudan diri dari Maslow. Misalnya dengan meningkatkan keterampilan dan kemampuan dalam bekerja. Teori ERG dapat digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 2.1. Teori ERG Alderfer

Highest-Level Needs	Tingkat Kebutuhan	Deskripsi
	Growth Needs	Kebutuhan untuk pertumbuhan pribadi, kreativitas, dan produktivitas
	Relatedness Needs	Kebutuhan untuk memiliki hubungan yang baik dengan seseorang, berbagi perasaan, dan memiliki komunikasi dua arah
	Existence Needs	Kebutuhan dasar seseorang Seperti kebutuhan akan Makanan, air, pakaian, perlindungan, dan lingkungan
Lowest-Level Needs		

Sumber: Jennifer M. George & Gareth R. Jones.¹⁵

¹⁵George, Jennifer M. & Jones, Gareth R. *Essentials Of Managing Organizational Behavior*. New Jersey : Prentice Hall , Inc. 2000), h. 58.

Clayton Alderfer mengungkapkan perbedaan antara teori ERG dan Maslow dimana pada teori Maslow kebutuhan tingkat atas adalah hasil dari kepuasan pada tingkat bawah, dimana *lower order needs* harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum *higher order needs* dapat menjadi motivator. Alderfer mengungkapkan bahwa *higher order needs* dapat menjadi motivator meskipun *lower order needs* belum terpenuhi. Alderfer menyetujui bahwa jika kebutuhan pada *lower order needs* dipenuhi maka karyawan menjadi termotivasi oleh *higher order needs*, tetapi Alderfer mengungkapkan ketidaksetujuannya dengan teori Maslow dengan dasar konsep *frustration-regression*. Dalam teori Maslow diungkapkan bahwa *lower order needs* tidak dapat menjadi motivator jangka panjang. Alderfer mengungkapkan bahwa jika seseorang termotivasi untuk memenuhi *higher order needs* tetapi mengalami kesulitan untuk memenuhi kebutuhan tersebut, maka kebutuhan seseorang pada *lower order needs* akan meningkat. Jadi apabila seseorang frustrasi dalam memenuhi pertumbuhan (*Growth Needs*), kebutuhan berhubungan (*Relatedness Needs*) dapat menjadi kunci motivator untuk membangkitkan motivasinya. Perbedaan yang lain adalah teori Maslow berfokus pada satu kebutuhan untuk dipenuhi pada satu waktu, kebalikannya teori ERG lebih dari satu kebutuhan dapat dipenuhi pada waktu yang sama.

C. Hubungan Antara Motivasi Kerja Dengan Teori Kebutuhan Maslow dan ERG

Pada perusahaan jasa, karyawan mengambil bagian yang penting untuk proses berjalannya perusahaan. Karyawan yang secara langsung berhadapan dengan konsumen merupakan wajah atau tampilan dari suatu perusahaan jasa.

Ada dua jenis karyawan dalam konsep ketenagakerjaan yaitu tenagakerja waktu tertentu (karyawan kontrak) dan tenagakerja waktu tidak tertentu (karyawan tetap). Tenagakerja waktu tertentu (karyawan kontrak) yaitu hubungan kerja yang dibatasi oleh jangka waktu berlakunya perjanjian atau selesainya pekerjaan tertentu. Tenagakerja untuk waktu tidak tertentu (karyawan tetap) adalah hubungan kerja yang tidak dibatasi oleh jangka waktu berlakunya perjanjian atau selesainya pekerjaan tertentu. Saat ini, banyak industri jasa yang menetapkan kebijakan perekrutan karyawan secara kontrak. Kebijakan perekrutan semua karyawan secara kontrak, secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi karyawan, karena akan terjadi kesenjangan dimana karyawan kontrak dengan karyawan tetap bekerja pada posisi yang sama namun menerima imbalan yang berbeda. Pemberian imbalan yang berbeda dapat mempengaruhi motivasi karyawan dalam bekerja.

Motivasi merupakan unsur yang sangat penting bagi karyawan untuk memacu semangat bekerja. Motivasi adalah dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu yang juga dipengaruhi oleh dorongan dari luar dalam mencapai tujuan untuk memuaskan kebutuhan. Motivasi kerja karyawan terkait dengan kebutuhan karyawan. Tinggi rendahnya motivasi karyawan bergantung kepada tingkat kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh karyawan tersebut. Penulis menggunakan teori Maslow dan Teori ERG dalam menganalisa kebutuhan karyawan. Teori Maslow adalah teori yang paling banyak dikenal dan dipakai oleh berbagai penelitian tentang motivasi untuk mengenali kebutuhan manusia dimana ada

lima tingkat kebutuhan yang dimiliki oleh manusia yaitu: kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, dihargai dan aktualisasi diri. Penulis juga menggunakan teori ERG dimana teori ERG merupakan pengembangan dari teori Maslow. Apabila dalam teori Maslow ada 5 tingkat dan berbentuk hirarki dimana apabila kebutuhan dasar tidak terpenuhi maka tidak dapat mempunyai motivator pada level yang lebih tinggi, teori ERG mempunyai 3 tingkat kebutuhan yaitu: *Existence Needs*, *Relatedness Needs* dan *Growth Needs*. Teori ERG juga lebih fleksibel, tidak harus kebutuhan dasarnya terpenuhi untuk mempunyai motivasi yang lebih tinggi.

Dari konsep-konsep tersebut penulisan dilakukan untuk mengetahui perbandingan motivasi kerja karyawan kontrak dan karyawan tetap berdasarkan tingkat kebutuhan Maslow dan teori ERG.

D. Perspektif Islam tentang Motivasi Kerja

Motivasi itu sendiri merupakan istilah lebih umum digunakan untuk menggantikan terma “motif-motif” yang dalam bahasa inggris yang disebut *motive* yang berasal dari kata *motion*, yang berarti gerakan atau sesuatu yang bergerak. Karna itu terma motif erat hubungan dengan gerak yang dilakukan manusia atau disebut perbuatan atau juga tingkah laku. Motif dalam psikologi berarti rangsangan dorongan, atau pembangkit tenaga bagi terjadinya tingkah laku. Dan motivasi lebih sendirinya lebih berarti rangsangan atau dorongan atau pembangkit tenaga bagi tingkah laku lebih berarti menunjuk kepada seluruh proses gerakan di atas, termasuk situasi yang mendorong, dorongan yang timbul dalam diri individu. Sehingga orang

tersebut menjadi orang yang beriman dan kemudian dengan iman itulah melahirkan tingkah laku keagamaan¹⁶ Seperti yang terkandung dalam Qur'an Surah Al-Insyiroh : 5-8 :

□○① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿ ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

Terjemahannya :

“Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

Dari kutipan ayat Al-Qur'an diatas, dapat dilihat perbedaan mendasar antara pandangan psikologi modern dan pandangan islam. Teori psikologi modern melihat prestasi hanyalah sebatas prestasi individual, dan tidak ada kepasrahan nuansa kepasrahan kepada Tuhan. Segi positif dari psikologi modern yaitu memotivasi orang untuk bekerja lebih keras lagi, tetapi dari segi negatifnya kalau prestasi yang diinginkan tidak tercapai maka besar akan kemungkinan orang akan mengalami rasa frustasi yang berat. Sedangkan psikologi islam, pencapaian prestasi tidaklah didorong oleh sikap egoistic semata. Dalam pandangan islam motivasi berprestasi adalah sebuah ibadah yang ujung-ujungnya adalah pengabdian kepada Tuhan. Apapun hasil kerja kita disunia ini adalah pengabdian kepada Tuhan. Manusia diciptakan tidak lain hanya untuk beribadah pada Allah, semua aspek kehidupan bias

¹⁶Ramayulis, *Psikologi Agama*(Jakarta: Kalam Mulia, 2010), h. 102.

bernilai ibadah ketika diniatkan karena Allah. Hal ini dikuatkan dengan sebuah hadis dari Umar r.a yang artinya “memurnikan niat karena Allah semata merupakan landasan amal yang ikhlas.” Menurut Ramayulis, peran motivasi dalam kehidupan manusia, diantaranya : ¹⁷

1. Motivasi sebagai pendorong manusia dalam melakukan sesuatu, sehingga menjadi unsure penting dan tingkah laku atau tindakan manusia.
2. Motivasi bertujuan untuk menentukan arah dan tujuan
3. Motivasi berfungsi sebagai penguji sikap manusia dalam beramal benar atau salah sehingga bias dilihat kebenarannya dan kesalahannya
4. Motivasi berfungsi sebagai seleksi atas perbuatan yang dilakukan oleh manusia baik atau buruk.

Abdul Hamid Mursimenerangkan motivasi dalam perspektif Islam sebagai berikut : ¹⁸

1. Motivasi fisiologis

Allah telah memberikan ciri-ciri khusus pada setiap makhluk sesuai dengan fungsi-fungsinya. Diantara ciri-ciri khusus terpenting dalam tabiat penciptaan hewan dan manusia adalah motivasi fisiologis. Studi-studi fisiologis menjelaskan adanya kecenderungan alami dalam tubuh manusia untuk menjaga keseimbangan secara permanen. Bila keseimbangan itu lenyap maka timbul motivasi untuk melakukan

¹⁷Ramayulis, *Psikologi Agama*, 2010, h.103.

¹⁸Abdul Hamid,

aktivitas yang bertujuan mengembalikan keseimbangan tubuh seperti semula.

a. Motivasi Menjaga Diri

Allah SWT menyebutkan pada sebagian ayat Al-Quran tentang motivasi-motivasi fisiologis terpenting yang berfungsi menjaga individu dan kelangsungan hidupnya. Misalnya lapar, dahaga, bernapas dan rasa sakit. Secara tersirat dalam Surat Thaha ayat 117-121 tiga motivasi terpenting untuk menjaga diri dari lapar, haus, terik matahari, cinta kelangsungan hidup, ingin berkuasa. Sebagian ayat al-Qur'an menunjukkan pentingnya motivasi memenuhi kebutuhan perut dan perasaan takut dalam kehidupan.

b. Motivasi Menjaga Kelangsungan Jenis

Allah menciptakan motivasi-motivasi dasar yang merangsang manusia untuk menjaga diri yang mendorongnya menjalankan dua hal terpenting yakni motivasi seksual dan rasa keibuan. Motivasi seksual merupakan dasar pembentukan keluarga dan dalam penciptaan kaum wanita Allah menganugerahi motivasi dasar untuk melakukan misi penting yaitu melahirkan anak-anak. Al-Quran menggambarkan betapa beratnya seorang ibu mengandung dan merawat anaknya.

2. Motivasi Psikologis atau Sosial

a. Motivasi Kepemilikan

Motivasi memiliki merupakan motivasi psikologis yang dipelajari manusia

di tengah pertumbuhan sosialnya, di dalam fase pertumbuhan, berkembang kecenderungan individu untuk memiliki, berusaha mengakumulasi harta yang dapat memenuhi kebutuhan dan jaminan keamanan hingga masa yang akan datang. Harta mempunyai peranan dalam memenuhi kebutuhan manusia. Urutan pemuasan kebutuhan tersebut sebagai berikut :

- 1) Kebutuhan pangan dan papan
- 2) Kebutuhan kesehatan dan pendidikan
- 3) Kebutuhan bagi kelengkapan hidup
- 4) Kebutuhan posisi, status dan pengaruh social

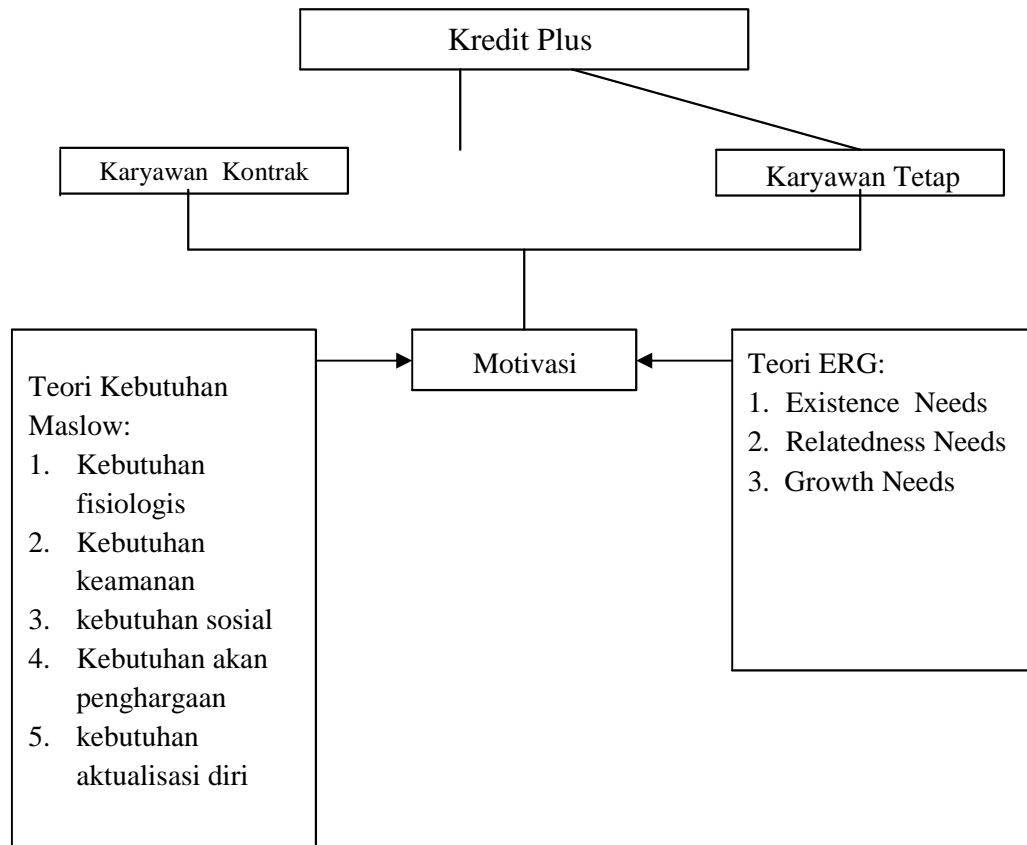
Mengenai motivasi kekuasaan, al-Quran menengarai yang artinya : ”dijadikan indah pada (pandangan) manusia kecintaan pada apa-apa yang diingini, yaitu: wanita-wanita, anak-anak, harta yang banyak dari jenis emas, perak, kuda pilihan, binatang-binatang ternak dan sawah ladang. Itulah kesenangan hidup di dunia, dan di sisi Allahlah tempat kembali yang baik (syurga).

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan Nur Hafidah (2010) tentang Analisis implementasi peran kepemimpinan sebagai upaya meningkatkan motivasi kerja karyawan dalam perspektif teori hierarki kebutuhan maslow pada koperasi unit desa (KUD) Gondanglegi kabupaten Malang. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa implementasi peran kepemimpinan top manager sebagai upaya

meningkatkan motivasi kerja karyawan adalah sangat realistis yaitu dengan dengan cara memberikan motivasi, memberikan dorongan dan arahan kepada bawahan, memberikan tanggung jawab dan kesempatan yang luas bagi mereka untuk mengambil keputusan atau kebijaksanaan dalam menyelesaikan pekerjaannya sedangkan analisa implementasi peran kepemimpinan top manager sebagai upaya meningkatkan motivasi kerja karyawan dalam perspektif teori hierarki kebutuhan Maslow pada koperasi unit desa (KUD) Gondanglegi yaitu dengan cara memenuhi beberapa kebutuhan diantaranya adalah : kebutuhan fisiologis, kebutuhan keselamatan dan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi diri.

2. Penelitian yang dilakukan Beni Habibi (2005) tentang factor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan di PT. ASKES Regional VI Jawa Tengah dan D.I.Y Bagian Sumber Daya Manusia dan Umum Semarang. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa faktor kesejahteraan, penghargaan, lingkungan kerja, masa kerja, serta jenjang pendidikan memang dominan mempengaruhi motivasi kerja karyawan, tetapi tidak semuanya mutlak berlaku untuk semua karyawan, hal ini lebih karena alasan yang bersifat internal pribadi personal yang bersangkutan.

F. Kerangka Pikir

Gambar 2.2. Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kredit Plus Cabang Makassar Jl. Rappocini Raya. Sedangkan waktu penelitian akan dilaksanakan selama dua bulan.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data kualitatif, yaitu data yang berupa keterangan, penjelasan dari hasil wawancara (interview), kuesioner atau observasi di lapangan yang berupa data-data dan diolah untuk mendukung penjelasan dalam analisis. Jenis data ini diperoleh dari sumber primer.¹

2. Sumber Data

Sedangkan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer, yaitu data yang diperoleh dengan jalan melakukan pengamatan langsung (observasi) dan wawancara (interview) dengan karyawan Kredit Plus Cabang Makassar

C. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data sebagai bahan dalam penelitian digunakan beberapa metode seperti berikut ini :

¹Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 9.

1. Observasi

Observasi adalah usaha untuk mengamati keadaan yang wajar dan yang sebenarnya tanpa usaha yang disengaja untuk mempengaruhi, mengatur, atau memanipulasi. Observasi yang akan dilakukan yaitu observasi partisipatif pasif dan observasi partisipatif aktif. Stainback dalam Sugiyono, tentang observasi partisipatif pasif menyatakan bahwa, "*Passive participation means the research is present at the scene of action but does not interact or participate*". Yang artinya adalah peneliti berada di tempat kejadian, tetapi tidak berinteraksi atau berpartisipasi.² Sedangkan observasi partisipatif aktif adalah observasi dimana keberadaan peneliti sebenarnya diketahui oleh subyek yang diteliti, tetapi peneliti telah dianggap sebagai bagian dari mereka, sehingga kehadirannya tidak mengganggu atau mempengaruhi sifat naturalistiknya.³

2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁴ Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara personal yaitu wawancara antar orang, dimana peneliti (pewawancara) dan informan (orang yang diwawancara) yang diarahkan oleh pewawancara dengan tujuan untuk memperoleh

²Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, h. 66.

³Rahayu, I.T. & Ardani, T.A. *Observasi dan Wawancara*. (Malang : Bayumedia Publishing. 2004). h. 24.

⁴Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, h. 72.

informasi yang relevan. Dalam hal ini wawancara dilakukan pada informan yang telah ditentukan.

D. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian objek yang biasanya disebut dengan populasi, hal tersebut merupakan hal penting dalam penelitian, karena berhubungan dengan sumber data yang akan diteliti melalui sampel yang merupakan bagian dan hal ini sama pentingnya

1. Populasi

Dalam pengumpulan data akan selalu dihadapkan dengan objek yang akan diteliti baik itu berupa benda, manusia, dan aktivitasnya atau peristiwa yang terjadi. Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil menghitung atau pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya⁵

Berdasarkan definisi populasi, maka yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Kredit Plus Cabang Makassar sebanyak 56 orang.

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *Probability Sampling*. *Probability sampling* adalah teknik sampling untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Yang tergolong dalam teknik *probability sampling* ini ada 4

⁵Arikunto Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi IV, h. 104.

golongan, yaitu *Simple random sampling* (sampel acak), *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling*, dan *area sampling*. Dalam 4 golongan tersebut, peneliti memilih menggunakan *simple random sampling* dalam penelitian ini. *Simple random sampling* adalah cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut. Hal ini dilakukan apabila anggota populasi dianggap sejenis, atau disebut homogen.

E. Metode Analisis Data

Analisis Data menurut Iqbal Hasan adalah memperkirakan atau dengan menentukan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu (beberapa) kejadian terhadap suatu (beberapa) kejadian lainnya, serta memperkirakan/meramalkan kejadian lainnya. Kejadian dapat dinyatakan sebagai perubahan nilai variabel. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh baik melalui hasil kuesioner dan bantuan wawancara⁶. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif eksploratif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁷

⁶Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik* (Jakarta; Bumi Aksara, 2006), h. 29.

⁷Moleong Lexy, J. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.2006), h. 4.

Menurut Nazir penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuannya adalah membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang sedang diselidiki.⁸

Penelitian eksploratif adalah penelitian yang hasilnya dapat menjadi dasar bagi penelitian yang lebih ekstensif di masa depan karena sifatnya yang dangkal dan luas.⁹

Pada penelitian ini penulis membuat deskripsi dan menggambarkan tingkah laku antara karyawan yang mempunyai status sebagai karyawan kontrak dan karyawan tetap pada tiap tingkat kebutuhan berdasarkan teori kebutuhan Maslow dan teori ERG. Karena sifatnya yang eksploratif, maka hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi penelitian selanjutnya di area yang relevan dengan hal yang digali dalam penelitian ini.

⁸Nazir, Mohammad. *Metode Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo. 1985), h. 63.

⁹Djunaedi, Achmad. *Perencanaan strategis: Kajian dari perspektif perencanaan public* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta. 2000), h. 8.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Perusahaan

Kredit Plus cabang Makassar adalah salah satu cabang dari PT Finansia Multi Finance, yang beralamat di Jl. Rappocini Raya Makassar, sejarah singkat PT. Finansia Multi Finance dengan brand “kredit plus”, didirikan pada tanggal 09 Juni 1994 yang berlokasi di Jakarta setelah hampir 17 tahun melangsungkan kegiatannya, Memegang ijin usaha untuk menjalankan roda usaha pembiayaan dan kartu kredit. Merupakan suatu badan usaha bersama 2 perusahaan multi nasional (1 perusahaan gabungan profesional Indonesia dan Singapura dan 1 perusahaan Amerika).

Beranjak dari pembiayaan untuk motor, mobil dan alat-alat berat, Kredit plus membangun usaha dan menjaring konsumen setianya, yang dipertahankan sejak Kredit plus berdiri sampai dengan tahun 1997. Saat krisis moneter melanda Indonesia pada tahun 1998, agar tetap bertahan Kredit plus melakukan berbagai diversifikasi usaha. Dan akhirnya bangkit kembali pada tahun 1999 dengan produk yang dibiayai terbatas pada motor dan mobil. Kemudian pada tahun 2001, Kredit plus kembali melakukan pengembangan produk yang dibiayai dengan menambah produk Elektronik. Dengan hanya membiayai produk Motor dan Elektronik, Kredit plus kembali melaju dalam usaha dan menarik konsumen untuk bergabung dengan Kreditplus sampai dengan tahun 2007.

Kecepatan pelayanan dalam pengajuan aplikasi, kemudahan syarat dan pembayaran dipertahankan sampai saat ini sehingga menjadi unggulan dari Kredit Plus untuk bersaing dengan perusahaan pembiayaan lainnya.

2. Visi dan Misi

a. Visi

- a) *One of The Largest Provider of Consumer Financing Products and Services In Indonesia.*
- b) Menjadi Salah Satu Perusahaan Pembiayaan Konsumen Terbesar di Indonesia

b. Misi

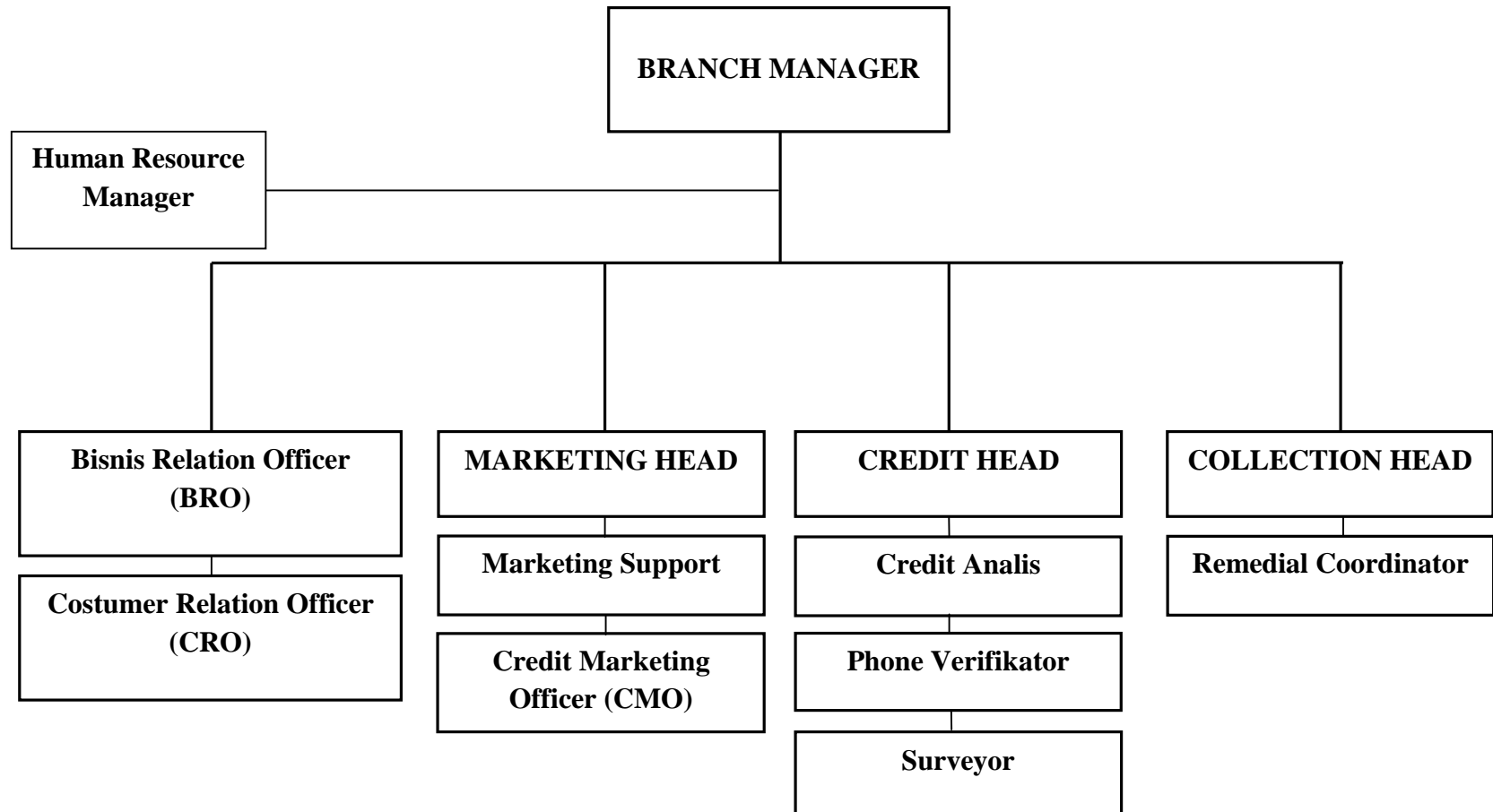
- a) *To provide the best consumer financing products and services to the community.*
- b) Menyediakan produk dan jasa pembiayaan konsumen yang terbaik untuk masyarakat.
- c) *To establish a framework for people to learn, to develop and to perform, creating value and opportunities.*
- d) Membangun kerangka bagi setiap individu untuk belajar, berkembang, mewujudkan dan menciptakan nilai serta kesempatan.

3. Moto

“Belanja nyaman tanpa tunai”

4. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi yaitu ketentuan tertulis tentang pembagian tugas, kewajiban dan tanggung jawab serta pengaturan kerjasama dari masing-masing jabatan dalam suatu organisasi dengan maksud untuk melaksanakan tugas pokok. Adapun struktur organisasi Kredit Plut Cabang Makassar adalah sebagai berikut

STRUKTUR ORGANISASI KREDIT PLUS CABANG MAKASSAR

5. Job Description

a. Branch manager

Fungsi branch manager adalah:

Melakukan pengendalian terhadap seluruh aktifitas cabang terutama marketing & collection dalam rangka mengoptimal-kan branch profit

Tugas Pokok branch manager adalah:

- a) Merumuskan strategi penjualan yang disesuaikan dengan target cabang
- b) Melakukan evaluasi & analisis atas pencapaian target pada setiap bulannya
- c) Melakukan evaluasi & perbaikan secara kontinu atas proses kredit sehingga aset yang dibukukan adalah aset yang berkualitas.
- d) Memantau & menganalisis situasi pasar & kompetisi yang terjadi di daerah tersebut.
- e) Melakukan kunjungan berkala & membina hubungan baik dengan para dealer.

Wewenang branch manager adalah:

- a) Memberikan kredit approval sesuai dengan kebijakan Perusahaan
- b) Mengeluarkan uang di cabang sesuai dengan peraturan yang ada.
- c) Memberikan discount denda kepada konsumen sesuai dengan peraturan yang ada.

- d) Mengatur aktifitas marketing & collection cabang termasuk orang-orangnya yang disesuaikan dengan tujuan perusahaan.
- e) Menandatangani perjanjian kerjasama dengan dealer sesuai dengan peraturan yang ada.

b. Marketing Head

Fungsi marketing head adalah :

Melakukan pengendalian terhadap aktivitas dan hasil kerja dari setiap Credit Marketing Officer, serta memastikan Policy dan Prosedur berjalan dengan benar, tuntas dan konsisten.

Tugas Pokok marketing head adalah:

- a) Memastikan keberadaan dealer dan kelangsungan usaha dari dealer tersebut.
- b) Mencari dan mengumpulkan informasi pasar yang up to date.
- c) Memeriksa hasil survey (Aplikasi Kredit, Survey & Rekomendasi) yang dilakukan oleh Credit Marketing Officer untuk memastikan bahwa survey telah dilakukan sesuai dengan materi survey yang diinginkan dan bila perlu dilakukan pengecekan ke lapangan.
- d) Melakukan wawancara dengan Credit Marketing Officer untuk memastikan bahwa Credit Marketing Officer telah melakukan tugasnya dengan baik.
- e) Menerapkan peraturan perusahaan secara tegas dan konsisten.

Wewenang marketing head adalah :

- a) Memberikan kredit approval sesuai dengan kebijakan Perusahaan.
- c. Credit Marketing Officer (CMO)

Fungsi credit marketing officer adalah :

Mendapatkan dan memproses aplikasi pembiayaan.

Tugas Pokok credit marketing officer adalah :

- a) Membina hubungan baik dengan Dealer/Supplier melalui kunjungankunjungan rutin.
- b) Mendapatkan data calon konsumen dari Dealer/Non Dealer untuk kemudian diproses.
- c) Memeriksa data calon konsumen pada daftar black list konsumen.
- d) Mendatangi lokasi survey sesuai dengan alamat survey yang didapat.
- e) Melakukan validasi data pemohon dan mencari keterangan tambahan dari lingkungan sekitar tempat tinggal pemohon (cek lingkungan).

Wewenang credit marketing officer adalah :

- a) Memberikan rekomendasi atas permohonan kredit calon pelanggan sesuai kebijakan Perusahaan.
- d. Bisnis Relation Officer (BRO)

Fungsi bisnis relation officer adalah:

Melakukan pengendalian terhadap aktivitas dan hasil kerja dari setiap Customer Relation Officer yang menjadi bawahannya, mengembangkan potensi pasar dalam area tanggung jawabnya.

Tugas Pokok Fungsi bisnis relation officer adalah:

- a) Melaksanakan kunjungan berkala ke Dealer/Supplier untuk membina hubungan baik dengan mereka
- b) Mencari dealer-dealer potensial yang menjual produk yang dibiayai perusahaan untuk diajak bekerjasama.
- c) Mencari dan mengumpulkan informasi pasar yang up to date
- d) Mengatur jadwal kerja dan tempat kerja dari CRO dibawahnya disesuaikan dengan jumlah dan lokasi dealer .
- e) Melakukan pendekatan ke pihak dealer/ owner untuk mendiskusikan dan merealisasikan program marketing yang sesuai dan saling menguntungkan.

Wewenang Fungsi bisnis relation officer adalah:

- a) Mengatur Jadwal kerja CRO di bawahnya
- b) Mengusulkan pelaksanaan program Marketing kepada BM

e. Customer Relation Officer (CRO)

Fungsi customer relation officer adalah :

Membantu customer dalam proses pengambilan kredit dan membina hubungan baik dengan customer maupun dealer.

Tugas Pokok customer relation officer adalah :

- a) Membantu memberi informasi customer dalam proses pengajuan kredit termasuk memberikan informasi tentang aplikasi yang harus diisi dan persyaratan yang harus dipenuhi.
- b) Memberi informasi tentang produk barang yang diminati oleh customer.
- c) Mencatat seluruh aplikasi yang masuk pada form yang telah disediakan.
- d) Melakukan administrasi/filing seluruh aplikasi yang masuk sesuai status kreditnya.
- e) Memproses permohonan kredit konsumen dan menghubungi cabangnya untuk dilakukan proses kredit selanjutnya.

f. Marketing Support

Fungsi marketing support adalah :

Menangani masalah-masalah administrasi di Credit Marketing Dept.

Tugas Pokok marketing support adalah:

- a) Memeriksa kelengkapan data serta kelengkapan dokumen aplikasi.
- b) Mengembalikan aplikasi yang tidak lengkap ke Credit Marketing Head untuk segera dilengkapi dan melakukan follow up.
- c) Memisahkan aplikasi baik approve maupun reject untuk diberikan kepada credit admin.
- d) Meregistrasi surat keluar dan surat masuk yang berkaitan dengan aktivitas marketing.

- e) Membantu Marketing Head mempersiapkan price list angsuran.

g. Credit Head

Fungsi Credit head adalah :

Melakukan pengendalian terhadap aktivitas dan hasil kerja dari Credit Analyst, Phone Verificator, Surveyor dan Credit Support serta memastikan Policy dan Prosedur berjalan dengan benar, tuntas dan konsisten.

Tugas Pokok Credit head adalah:

- a) Memberikan persetujuan kelayakan kredit untuk customer dalam batas wewenangnya.
- b) Melakukan analisis terhadap booking aktual yang telah dihasilkan dan melakukan prediksi booking yang akan dicapai pada periode mendatang.
- c) Menganalisis piutang customer dari hasil realisasi persetujuan kredit setiap bulan.
- d) Memberikan masukan-masukan kepada Branch Manager yang dapat meningkatkan booking dan memperkecil over due.
- e) Membuat laporan secara periodik tentang hasil performance kredit yang sudah disetujui.

Wewenang Credit head adalah :

- a) Meminta dilakukan survey ulang jika data yang ada meragukan
- b) Memberikan persetujuan kredit sesuai batas wewenangnya.

h. Colection Head

Fungsi colection head adalah :

Mengelola A/R Overdue dan mengurangi/memperkecil resiko kerugian.

Tugas Pokok colection head adalah :

- a) Membuat perencanaan dan target penanganan A/R Overdue yang harus dicapai dalam suatu periode.
- b) Memonitor pelaksanaan penagihan piutang, ketertiban pengiriman surat pemberitahuan dan proses penarikan.
- c) Melakukan review mingguan terhadap setiap collector atas kemajuan penanganan yang mereka lakukan.
- d) Memonitor pemakaian Kwitansi Collector setiap hari.
- e) Mengadakan pertemuan berkala dengan para bawahannya untuk mengevaluasi pencapaian target dan membahas masalah-masalah yang ditemui di lapangan.

i. Ramedial Cordinator

Fungsi ramedial cordinator adalah:

Melakukan upaya penagihan atau penarikan barang atas customer Overdue > 60 hari dan bersifat kasus.

Tugas Pokok ramedial cordinator adalah:

- a) Memeriksa serta mempelajari data-data customer yang menunggak > 60 hari dan kasus.

- b) Membantu menangani kasus-kasus tertentu bila diperlukan di semua bucket.
- c) Membuat tanda terima atas barang yang ditarik.
- d) Mengusulkan digunakannya tenaga pihak ke tiga untuk melakukan penarikan bila dirasa mengalami kesulitan.
- e) Bertanggung jawab terhadap penggunaan form standar collection dan kebenaran serta ketepatan penyampaian laporan ke Head Collection/BM/HO

Wewenang ramedial cordinator adalah :

- a) Mengusulkan pengangkatan/ pemberhentian serta pemberian SP untuk staf remedial
- b) Menjalin kerjasama dengan pihak III (Prof. Coll, polisi, aparat, dan informan)
- c) Melakukan pembagian wilayah kerja dan account untuk staf remedial

j. Credit analis

Fungsi Credit analis adalah:

- a) Melakukan analisis kredit terhadap data-data calon konsumen serta memutuskan kelayakan kredit bagi konsumen dalam batas wewenangnya.
- b) Melakukan pengendalian dan evaluasi terhadap seluruh aktifitas Surveyor & Phone Verificator

Tugas Pokok Credit analis adalah:

- a) Melakukan analisis laporan keuangan dan analisis 5 C terhadap laporan surveyor/ PV
- b) Meminta surveyor untuk melakukan survey ulang apabila dirasakan ada data yang kurang atau meragukan dalam laporan surveyor
- c) Memberikan persetujuan kelayakan kredit untuk customer dalam batas wewenangnya
- d) Mencapai target booking dengan batas toleransi yang telah ditetapkan oleh perusahaan
- e) Melakukan analisis terhadap booking aktual yang telah dihasilkan dan melakukan prediksi booking yang akan dicapai pada periode mendatang.

Wewenang Credit analis adalah :

- a) Meminta dilakukan survey ulang jika data yang ada meragukan
- b) Memberikan persetujuan kredit sesuai batas wewenangnya.

k. Phon Veripikator (PV)

Fungsi phon veripikator adalah :

Melakukan survey melalui nomer telepon customer untuk baik rumah, kantor atau econ untuk mengumpulkan dan mengklarifikasi data yang akan digunakan untuk analisis kredit.

Tugas Pokok phon veripikator adalah:

- a) Melakukan pengecekan melalui telepon untuk memastikan keberadaan pemohon serta mendapatkan bukti bahwa informasi yang dikirim atau diberikan pemohon sehubungan dengan permohonan kreditnya kepada FMF adalah benar
- b) Menanyakan data-data calon customer yang kurang lengkap dan menambahkannya pada form yang ada.
- c) Melakukan survey melalui telepon dengan teknik dan cara yang benarsesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.
- d) Membuat summary/ringkasan dari data yang terkumpul sehingga bisa dipakai sebagai bahan analisis kredit oleh Credit Analyst.
- e) Memberikan masukan/usulan yang bisa dijadikan bahan pertimbangan Credit Analyst apabila ada data-data yang menguatkan maupun meragukan.

1. Surveyor

Fungsi surveyor adalah:

Melakukan survey melalui kunjungan ke alamat-alamat customer untuk mengumpulkan dan mengklarifikasi data yang akan digunakan untuk analisis credit.

Tugas Pokok surveyor adalah:

- a) Melakukan survey atas alamat domisili dan memastikan alamat korespondensi serta kebenaran data-data yang diberikan oleh calon konsumen.

- b) Meminta kelengkapan data calon konsumen baik pengisian formulir aplikasi, tanda tangan, peta domisili, ataupun data-data lainnya.
- c) Mengumpulkan informasi karakter, kapasitas, kolateral, tujuan pemakaian dan kondisi dari calon konsumen serta hasil survey secara tertulis di dalam form analisis kelayakan kredit 1 dan 2 dan lampiran data pekerjaan dan penghasilan untuk analisis wiraswasta.
- d) Membuat rencana kerja kunjungan dan rencana pencapaian target untuk setiap harinya serta membuat laporan hasil kunjungan dan pencapaian target kepada atasannya.
- e) Menampung dan menerima keluhan dari konsumen, melaporkan dan mengatasi dengan melaksanakan perbaikan.

B. Pembahasan

1. Hasil Wawancara Dengan Informan

Penulis melakukan wawancara dengan tiga orang karyawan kontrak, tiga orang karyawan tetap, tiga orang supervisor yang bertanggung jawab secara langsung terhadap hasil kerja karyawan kontrak dan karyawan tetap,, dan Human Resources Manager. Berikut adalah hasil wawancara dengan para informan:

1.1) Hasil Wawancara Dengan Human Resources Manager.

Wawancara dengan Human Resources Manager dilakukan di ruangan Human Resources Manager pada tanggal 17 Februari 2014 pada pukul 11.00 sampai pukul 12.00. Hasil wawancara yang didapat sebagai berikut:

Karyawan tetap dan karyawan kontrak mempunyai motivasi yang berbeda. Karyawan kontrak mempunyai motivasi yang lebih besar jika dibandingkan karyawan tetap karena karyawan kontrak relatif lebih segar dengan masa kerja yang lebih baru jika dibandingkan dengan karyawan tetap, dan sebagian besar karyawan kontrak berasal dari tenaga harian yang sekarang mempunyai penghasilan tetap bulanan, jadi lebih termotivasi dibandingkan ketika masih menjadi tenaga harian. Secara garis besar karyawan kontrak di Kredit Plus Cabang Makassar ada dua tipe yaitu karyawan yang memiliki ketakutan dengan keamanan dalam bekerja dan karyawan yang membutuhkan karir. Karyawan kontrak yang memiliki ketakutan dengan keamanan dalam bekerja disebabkan karena karyawan tersebut belum berpengalaman dalam dunia kerja dan biasanya berasal dari trainee yang kemudian di angkat menjadi karyawan kontrak di Kredit Plus Cabang Makassar. Karyawan kontrak yang memiliki ketakutan dengan keamanan dalam bekerja bisa sangat termotivasi dan tidak termotivasi. Karyawan kontrak akan sangat termotivasi karena ingin diangkat tidak mendapatkan service charge. Karyawan kontrak merasa melakukan pekerjaan menjadi karyawan tetap, tetapi karyawan kontrak juga bisa tidak termotivasi karena yang sama dengan karyawan tetap bahkan mungkin lebih baik tetapi mendapat penghasilan lebih kecil. Tipe kedua adalah karyawan kontrak

yang membutuhkan karir, yaitu karyawan yang tidak membutuhkan uang dalam jangka pendek.

Karyawan yang membutuhkan karir akan memanfaatkan kesempatan sebagai karyawan kontrak Kredit Plus Cabang Makassar untuk menjadi batu loncatan ke tempat lain, motivasi karyawan yang membutuhkan karir lebih besar karena bekerja dengan memikirkan prestasi tanpa memikirkan hasil. Sedangkan karyawan tetap mempunyai motivasi lebih rendah karena faktor lama bekerjadan mempunyai motivasi kerja asal tidak menjadi pengangguran.

Karyawan tetap mempunyai kebutuhan yang berbeda dengan karyawan kontrak. Karyawan tetap mempunyai kebutuhan yang rata-rata sudah diatas karena lama bekerja, sedangkan karyawan kontrak berada pada kebutuhan fisiologis dan safety. Cara yang dilakukan oleh Kredit Plus Cabang Makassar untuk memenuhi kebutuhan karyawan adalah dengan memenuhi kebutuhan normarif yaitu dengan memberi upah kepada karyawan diatas upah minimum regional.

Pertimbangan dilakukannya sistem kontrak adalah karena undang-undang yang mengatursistem kontrak baru dimulai tahun 2003 dan sistem perburuhan yang terlalu memihak kepada pekerja dan banyak rambu-rambu yang melindungi pekerja, tetapi apabila pekerja tidak produktif perusahaan mengalami kesulitan memutuskan hubungan kerja dengan karyawan tersebut. Dengan sistem kontrak perusahaan akan lebih mudah memutuskan hubungan kerja dengan karyawan, lebih mudah untuk menilai performance karyawan karena dengan bekerja 2 tahun akan

terhindar dari unsur kepura-puraan dibandingkan dengan menerapkan sistem 3 bulan kontrak. Karyawan kontrak mempunyai kemungkinan untuk di angkat menjadi karyawan tetap. Setelah kontrak 2 tahun dinilai baik maka diangkat menjadi karyawan tetap, tetapi selama ini belum ada karyawan kontrak yang di angkat menjadi karyawan tetap. Pertimbangan agar karyawan kontrak dapat di angkat menjadi karyawan tetap adalah performance yang bagus, produktif, posisi yang dimiliki masih dibutuhkan oleh perusahaan, dan faktor permintaan dari customer yang mempengaruhi jabatan atau posisi dalam perusahaan.

Program yang diberikan oleh kredit plus untuk memotivasi karyawan diantaranya adalah program olah raga dan program kegiatan sosial. Program sudah efektif dilaksanakan namun tidak mempunyai pengukuran yang pasti untuk keefektifan program tersebut. Jika karyawan datang dengan riang gembira maka program sudah di anggap efektif, tetapi jika karyawan masih datang dengan wajah muram dan banyak permintaan maka program tersebut di anggap tidak efektif.

1.2) Hasil Wawancara Dengan Supervisor

Penulis melakukan wawancara dengan tiga orang supervisor yang membawahi langsung karyawan kontrak dan karyawan tetap, pada tanggal 19 s/d 21 Februari 2014 bertempat di Kredit Plus Cabang Makassar, yaitu:

1) Supervisor A adalah seorang Marketing Head

Mulai bergabung di Kredit Plus Cabang Makassar pada tahun 2007.

Supervisor A adalah seorang laki-laki berusia 34 tahun. Bertanggungjawab atas pekerjaan karyawan kontrak (informan B) dan karyawan tetap (informan F).

Wawancara dengan supervisor A pada tanggal 19 Februari 2014 pada pukul 11.00.

2) Supervisor B adalah seorang Credit Head.

Mulai bergabung di kredit plus pada tahun 2001. Supervisor B adalah seorang laki-laki berusia 35 tahun. Juga bertanggungjawab atas pekerjaan karyawan kontrak (informan A) dan karyawan tetap (informan D).

Wawancara dengan supervisor B dilakukan pada tanggal 20 Februari 2014 pada pukul 11.00.

3) Supervisor C adalah seorang Collection.

Mulai bergabung di kredit plus pada tahun 2000, supervisor C adalah seorang laki-laki berusia 37 tahun. Bertanggungjawab atas pekerjaan karyawan kontrak (informan C) dan karyawan tetap (informan E).

Wawancara dengan supervisor C dilakukan pada tanggal 21 Februari 2014 pada pukul 13.00.

Dari hasil wawancara tersebut di dapatkan bahwa karyawan kontrak dan karyawan tetap memiliki hasil kerja yang baik dan cukup memuaskan. Karyawan kontrak dan karyawan tetap mempunyai motivasi tinggi karena menyukai pekerjaan tersebut. Karyawan kontrak berharap menjadi karyawan tetap agar mendapat tunjangan yang sama dan menunjukkan prestasi yang tidak berbeda dengan karyawan tetap. Karyawan tetap berharap adanya kenaikan tunjangan gaji atau kesehatan tiap tahunnya dan mendapat perhatian dari supervisornya untuk jenjang karirnya.

Keluhan dari pihak karyawan kontrak adalah status sebagai karyawan kontrak dan jenjang karir karyawan kontrak sehingga ingin menjadi karyawan tetap. Keluhan dari karyawan tetap adalah keinginan adanya kenaikan gaji dan tunjangan di tiap tahunnya dan berkeinginan untuk belajar di section lain untuk menambah pengalaman. Tiap keluhan dari karyawan tersebut di tampung oleh supervisor dan akan di follow-up ke pihak yang bersangkutan.

Kebutuhan karyawan kontrak menurut analisis para supervisor adalah karyawan kontrak pada waktu masa kontraknya hampir habis, karyawan kontrak akan selalu bertanya apakah kontraknya akan diperpanjang atau tidak, apakah bisa menjadi permanen atau tidak dan karyawan kontrak akan selalu berusaha maksimal untuk. Sebagai karyawan kontrak yang cukup baru, keinginan belajar masih cukup tinggi dan relasi untuk sesama karyawan perlu di tingkatkan lagi.

Kebutuhan karyawan tetap menurut analisis para supervisor adalah fasilitas, benefit, tunjangan, reward, sosial dan keamanan. Semua hal tersebut sudah di penuhi oleh perusahaan. Tergantung pada karyawan sendiri bagaimana karyawan memotivasi diri sendiri untuk maju agar lebih baik dan mendapatkan suatu karir atau promosi di kemudian hari. Tapi ada juga karyawan yang sudah merasa puas dengan posisinya yang sekarang, tidak ingin dipindahkan karena sudah merasa senang dengan pekerjaannya.

Hal-hal yang memotivasi karyawan kontrak dalam bekerja adalah penghasilan yang cukup bagus, adanya tunjangan kesehatan, suasana kerja yang harmonis, sistem kerja yang efisien, adanya pelatihan-pelatihan dari supervisor baik

berupa pertemuan, briefing, meeting dan rekreasi , dan adanya program-program kegiatan social seperti olahraga, sembahyang, kompetisi antar departemen dan sebagainya. Untuk karyawan tetap, hampir sama hanya untuk karyawan tetap ada tambahan seperti reward yang diberikan, asuransi, pension, THR dan bonus tahunan, dan cross training bagi karyawan yang sudah lebih dari 2 tahun bekerja di suatu section dan sudah dienuhi oleh pihak kantor dan juga dari supervisor-nya. Hal -hal tersebut dimaksudkan untuk refreshing karyawan menghindari kejenuhan, agar merasa segar di dalam bekerja, dan agar tidak hanya termotivasi dalam bentuk uang.

Pemberian motivasi yang diberikan tidak berbeda antara karyawan kontrak dan karyawan tetap. Yang berbeda hanyalah hak yang di terima oleh karyawan kontrak dan karyawan tetap.

1.3) Hasil Wawancara Dengan Karyawan Kontrak

Karyawan kontrak yang bekerja sesuai dengan latar belakang pendidikan menganggap bahwa pekerjaan yang sekarang belum sesuai dengan cita-cita karena status yang masih kontrak dan ingin diangkat menjadi karyawan tetap. Sedangkan karyawan kontrak yang mempunyai latar belakang pendidikan tidak sesuai dengan pekerjaan menganggap bahwa pekerjaan yang sekarang tidak sesuai dengan cita-cita tetapi tetap senang dalam bekerja.

Karyawan kontrak yang belum berkeluarga merasa cukup dengan imbalan yang di terima, sedangkan yang sudah berkeluarga merasa kesulitan dalam mencukupi kebutuhan keluarga dan mendapat bantuan dari orang tua, mertua

untuk mencukupi kebutuhan keluarga. Karyawan kontrak yang bekerja sebagian besar berasal dari tenaga harian, karena hasil kerja yang baik kemudian diangkat untuk menjadi karyawan kontrak.

Alasan karyawan kontrak bekerja di kredit plus cabang makassar adalah karena adanya lowongan yang sesuai. Keuntungan yang di dapatkan selama bekerja adalah mendapatkan pengalaman, pengetahuan, dan tunjangan kesehatan. Karyawan kontrak yang pernah bekerja di tempat lain merasa bahwa pekerjaan yang sekarang lebih bagus dan ingin diangkat menjadi karyawan tetap. Karyawan kontrak mempunyai keinginan yang besar untuk di angkat menjadi karyawan tetap dengan usaha-usaha yang dilakukan adalah menjaga disiplin kerja, disiplin waktu, bergaul, ketelitian, kebersihan, kerapian, meningkatkan kinerja, menjalankan pekerjaan sesuai dengan standar dan permintaan atasan agar dapat dinilai bagus oleh atasan.

Karyawan yang diangkat secara kontrak ada yang tidak setuju dengan sistem kontrak dan ada yang senang karena menjadi karyawan kontrak. Karyawan yang tidak setuju dengan sistem kontrak merasa mempunyai pekerjaan yang sama dengan karyawan tetap, bahkan melakukan pekerjaan yang lebih banyak dibandingkan karyawan tetap. Karyawan juga tidak setuju karena sistem kontrak yang di terapkan dengan hitungan tahun. Karyawan yang merasa senang karena di angkat menjadi karyawan kontrak mempunyai alasan yaitu sebelum diangkat menjadi karyawan kontrak status yang dimiliki adalah tenaga harian, jika tidak

masuk kerja maka tidak mendapatkan gaji . Dengan menjadi karyawan kontrak bisa mendapatkan cuti dan gaji bulanan seperti karyawan tetap.

Karyawan tidak mempunyai masalah dengan kehidupan sosial diluar pekerjaan karena jadwal libur bisa diatur dan tidak pernah mempunyai masalah yang besar dengan teman sekerja. Karyawan kontrak mempunyai keinginan untuk meningkatkan karir, namun harus menjadi karyawan tetap terlebih dahulu baru bisa mendapatkan promosi. Karyawan juga menganggap kemampuan adalah hal yang penting dalam bekerja.

1.4) Hasil Wawancara Dengan Karyawan Tetap

Banyak karyawan tetap di kredit plus cabang makassar sudah bekerja antara 5-10 tahun. Karyawan tetap merasa bahwa bekerja merupakan suatu kewajiban, kebutuhan dan kesenangan. Kewajiban karena dengan bekerja bisa mempunyai hak untuk di terima pada akhirnya. Kebutuhan karena dengan bekerja bisa mencukupi kebutuhan sehari-hari. Dan merupakan kesenangan karena pengalaman kerja sebelumnya menjadi karyawan kontrak, dan sekarang di kredit plus cabang makassar sebagai karyawan tetap merasa cukup puas. Di tempat kerja sekarang sesuai dengan bidang yang diminati dan bisa menyalurkan hobi yang dimiliki kedalam pekerjaan.

Untuk awalnya, bekerja di perusahaan ada yang menjadi cita-cita dan ada yang bukan menjadi cita-cita karyawan tetap. Latar belakang pendidikan karyawan tetap juga tidak semua berasal dari jurusan ekonomi. Karyawan tetap yang dulu tidak bercita-cita untuk bekerja di perusahaan pembiayaan, bekerja di

kredit plus cabang makassar di karenakan keadaan, adanya peluang dan kesempatan kerja yang dibuka. Sedangkan karyawan yang bekerja di kredit plus cabang makassar karena sudah menjadi cita-citanya, karena latar belakang pendidikan yang dimilikinya sesuai dengan pekerjaan yang di dapat.

Rata-rata karyawan tetap sudah berkeluarga dan menghidupi keluarganya. Karyawan tetap tidak merasa adanya kesulitan dalam memenuhi kebutuhankeluarganya. Banyak karyawan tetap selain bekerja di perusahaan, juga mempunyai usaha lain di luar. Dengan posisinya sekarang sebagai staf, memudahkan untuk pengaturan jadwal sehingga punya waktu untuk usaha di luar juga. Karyawan tetap merasa sudah puas dengan apa yang diberikan oleh pihak perusahaan. Karyawan tetap mendapatkan kesejahteraan berupa tunjangan kesehatan (yang diberikan untuk karyawan sendiri, pasangan, dan 3 anaknya), bonus, fasilitas rumah sakit dan lain-lain.

Karyawan tetap menganggap bahwa hubungan sosial dengan teman sekerja itu penting. Karyawan tetap merasa dengan banyak teman, akan semakin menguntungkan dan menyenangkan. Karena kebanyakan karyawan tetap sudah bekerja di kredit plus cabang makassar selama lebih dari 8 tahun, maka hubungan antar karyawan menjadi dekat, bahkan sudah sebagai keluarga.

Untuk kenaikan jabatan, ada karyawan yang menginginkan kenaikan jabatan. Alasan ingin naik jabatan adalah salary yang bertambah, gengsi karena sudah beberapa tahun bekerja di posisi yang sama, dan menambah atau mengupgrade level. Karyawan yang menginginkan promosi melakukan usaha

dengan cara meningkatkan dedikasi, memaksimalkan bekerja sesuai job description, dan mengikuti kehadiran yang sepenuhnya. Ada juga karyawan yang tidak menginginkan kenaikan jabatan. Karyawan yang tidak menginginkan kenaikan jabatan dikarenakan merasa sudah cukup puas dengan posisinya. Karyawan menganggap bahwa dengan jabatan yang naik maka harus lebih loyal ke perusahaan atau ke pekerjaannya. Loyal tenaga, loyal waktu dan loyal pikiran. Dengan jabatan yang sekarang sebagai staf, karyawan tetap merasa senang karena bisa mengatur jadwal dengan mudah.

Pekerjaan yang sekarang ini dikerjakan oleh karyawan tetap sesuai dengan bidang yang disukainya, maka dari itu tidak ada kesulitan dalam pengerjaannya, karyawan dengan bekerja dapat menambah kemampuannya.

2. Analisis Motivasi Kerja Karyawan Kontrak

Pada bagian ini penulis menuliskan motivasi kerja karyawan kontrak dilihat dari teori kebutuhan Maslow dan teori ERG. Penulis melakukan wawancara dengan tiga orang karyawan kontrak (informan A, informan B, dan informan C).

Data-data yang diperoleh di olah secara triangulasi yaitu data yang diperoleh dari karyawan kontrak akan dicocokkan dengan supervisor sebagai penilai hasil kerja karyawan kontrak dan Human Resources Manager yang bertanggungjawab atas motivasi kerja karyawan kontrak secara keseluruhan. Analisis data juga dilakukan dengan observasi partisipatif aktif yaitu terhadap informan A dan informan B, sedangkan observasi partisipatif pasif dilakukan terhadap informan C.

2.1) Informan A

Informan A adalah karyawan kontrak yang bekerja sebagai surveyor selama 1 tahun di kredit plus cabang makassar. Mulai bergabung di Kredit Plus Cabang Makassar pada tahun 2013 sebagai tim survey kemudian dikontrak 2 tahun oleh pihak perusahaan pada bulan februari 2013. Informan A adalah seorang laki-laki berusia 25 tahun dan belum menikah. Wawancara dengan Informan A dilakukan di warkop daeng sija pada tanggal 25 Februari 2014 pada pukul 16.00. Dari hasil wawancara dengan informan A penulis menemukan kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh informan A yaitu:

- a) Kebutuhan fisiologis menurut teori Maslow atau Existence Needs menurut teori ERG.

Kebutuhan fisiologis atau existence needs informan A sudah terpenuhi. Hal tersebut di karenakan informan A menanggung biaya hidup untuk diri sendiri dan tidak merasa kesulitan untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari. Meskipun informan A sebagai karyawan kontrak menerima fasilitas yang lebih sedikit jika dibandingkan dengan karyawan tetap, namun informan A sudah merasa cukup dengan penghasilan yang di terima. Sebagai karyawan kontrak, informan A mendapatkan fasilitas yang lebih sedikit karena tidak mendapatkan service charge dan alasan lama bekerja dimana karyawan tetap lebih lama bekerja di kredit plus cabang makassar sehingga mendapatkan tunjangan masa kerja, bonus tahunan, dan kenaikan upah berkala.

Supervisor surveyor juga menyatakan bahwa pendapatan yang diberikan oleh perusahaan sudah sesuai dengan kebutuhan karyawan dan karyawan terdorong untuk melakukan pekerjaan yang maksimal.

Selain supervisor surveyor, Human Resources Manager juga mengemukakan bahwa pihak perusahaan sudah mengupayakan kesejahteraan karyawan adalah dengan memberikan upah diatas upah minimum regional yang telah di tetapkan pemerintah.

b) Kebutuhan keamanan menurut teori Maslow atau existence needs menurut teori ERG.

Informan A berusaha memenuhi kebutuhan akan keamanan atau existence needs dengan mempunyai keinginan akan jenjang karir. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkah laku informan A yang merasa senang dengan diangkat sebagai karyawan kontrak. Informan A sudah merasa senang dengan bekerja di kredit plus cabang makassar dan menginginkan jenjang karir yang lebih baik dengan diangkat menjadi karyawan tetap.

Supervisor surveyor mengatakan bahwa menerima keluhan dari informan A tentang jenjang karir yaitu saat masa kontrak akan berakhir, informan A sebagai karyawan kontrak terus bertanya, mengingatkan supervisor akan peluang perpanjangan masa kontrak, dan hal tersebut membawa suasana yang tidak nyaman pada informan A. Suasana yang tidak nyaman tersebut membuat informan A berada pada tingkat kebutuhan keamanan atau existence needs.

Keinginan akan jenjang karir juga terkait dengan usia yang masih muda dan perjalanan karir yang masih panjang karena masih dalam posisi awal meniti karir. Karyawan akan terus memacu dirinya untuk lebih produktif dan memperoleh jenjang karir yang diinginkan. Informan A termotivasi setiap hari karena hasil kerja karyawan tersebut dinilai oleh senior. Hal tersebut sudah dilakukan sejak informan A bekerja sebagai surveyor. Saat bekerja sebagai surveyor, senior akan menilai apakah layak untuk tetap bekerja. Jika terbukti karyawan tidak produktif maka senior mempunyai wewenang untuk memberikan hasil penilaian kepada departemen head sehingga dapat di putuskan apakah pihak perusahaan akan terus mempekerjakan atau tidak. Demikian juga saat menjadi karyawan kontrak, senior terus melakukan penilaian terhadap karyawan kontrak yang bekerja. Apabila pihak perusahaan mempunyai anggaran untuk mempekerjakan karyawan kontrak dan posisinya masih dibutuhkan, maka pihak perusahaan akan memperpanjang masa kontrak karyawan tersebut. Tetapi apabila tidak ada lagi anggaran untuk mempekerjakan karyawan kontrak, maka karyawan kontrak akan diberhentikan atau tidak diperpanjang lagi masa kontraknya.

Informan A juga membangun hubungan dengan rekan kerja sebagai upaya untuk di angkat menjadi karyawan tetap. Dengan mempunyai banyak relasi dan hubungan yang baik dengan senior maupun teman sejawat membuat peluang untuk jenjang karir karyawan kontrak semakin besar, karena hal

tersebut akan mempengaruhi penilaian yang dilakukan supervisor untuk jenjang karir karyawan kontrak.

Selain menginginkan jenjang karir, informan A sebagai karyawan kontrak juga termotivasi bekerja untuk memenuhi kebutuhan akan keamanan kesehatan dengan menginginkan tunjangan kesehatan. Kebutuhan informan A untuk mendapatkan tunjangan kesehatan dikemukakan oleh supervisor informan, bahwa apabila melewati 6 bulan masa percobaan akan mendapatkan tunjangan kesehatan. menurut pengamatan yang dilakukan supervisor, informan A benar-benar bekerja keras dan melaksanakan instruksi senior untuk mendapatkan tunjangan kesehatan tersebut.

Tingkah laku lain yang menunjukkan informan A termotivasi bekerja di kredit plus cabang makassar untuk memenuhi kebutuhan akan rasa aman adalah perilaku informan A dalam menghindari resiko bekerja yang tinggi. Informan A menceritakan tentang pengalaman bekerja sebelum di kredit plus cabang makassar memiliki resiko bekerja yang besar lalu memutuskan untuk pindah tempat kerja dan memilih untuk bekerja di kredit plus cabang makassar karena dianggap memiliki resiko bekerja yang lebih.

Dengan memiliki motivasi kerja yang tinggi untuk memenuhi kebutuhan akan rasa aman membuat informan A selalu ingin menunjukkan performa kerja yang baik dan bekerja dengan lebih keras jika dibandingkan dengan karyawan tetap. Kebutuhan-kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh informan A tersebut dapat di rangkumkan seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.1. Hasil Analisis Motivasi Kerja Karyawan Kontrak/Informan A Dilihat Dari Teori Kebutuhan Maslow dan Teori ERG

Teori Maslow	Karyawan Kontrak/Informan A	Teori ERG
Kebutuhan Fisiologis	Kebutuhan sudah tercukupi karena status belum berkeluarga sehingga tidak kesulitan mencukupi kebutuhan hidup.	Existence Needs
Kebutuhan Keamanan	Informan A berada pada kebutuhan keamanan/existence needs dengan menginginkan jenjang karir, menghindari resiko kerja yang terlalu besar, menginginkan tunjangan kesehatan.	Existence Needs

Sumber: Olahan Data Penulis (wawancara, 25 Febuari 2014)

Jika dilihat dari teori kebutuhan Maslow, informan A adalah informan yang berada pada tingkat kebutuhan keamanan. Informan A sudah tercukupi dalam kebutuhan fisiologis namun tetap termotivasi untuk memenuhi kebutuhan fisiologis. Informan A memiliki kebutuhan akan keamanan yang belum terpenuhi. Informan A memiliki kebutuhan akan keamanan dapat dilihat dari tingkah laku informan A dengan menginginkan jenjang karir, menghindari resiko kerja yang terlalu besar, dan tunjangan kesehatan. Jika di tinjau dari teori ERG, informan A berusaha untuk memenuhi existence needs.

2.2) Informan B

Informan B adalah karyawan kontrak di bidang marketing selama 1,5 tahun di kredit plus cabang makassar. Mulai bergabung di kredit plus cabang makassar pada bulan September 2013. Informan B adalah seorang laki-laki berusia 26 tahun, sudah menikah dan mempunyai 1 anak. Wawancara dengan karyawan informan B dilakukan di MTC Karebosi pada tanggal 27 Februari 2014 pada pukul 12.30.

Dari hasil wawancara dengan informan B penulis menemukan kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh informan B yaitu:

- a) Kebutuhan fisiologis menurut teori Maslow atau Existence Needs menurut teori ERG.

Informan B memiliki motivasi bekerja untuk memenuhi kebutuhan fisiologis menurut teori Maslow atau existence needs menurut teori ERG. Informan B merasa kesulitan untuk memenuhi kebutuhan keluarga karena harus menanggung biaya hidup istri dan anak. Informan B sebagai karyawan kontrak memiliki fasilitas yang lebih sedikit jika dibandingkan dengan karyawan tetap karena karyawan kontrak tidak mendapatkan service charge.

Dari lama bekerja, karyawan kontrak mendapatkan fasilitas yang lebih sedikit dibandingkan karyawan tetap. Karena dengan masa kerja yang lebih lama karyawan tetap mendapatkan tunjangan masa kerja, bonus tahunan, dan kenaikan upah berkala. Fasilitas yang lebih sedikit tersebut membuat informan B merasa kesulitan dalam mencukupi kebutuhan keluarga. Informan B juga merasa tidak puas dengan penghasilan yang di terima karena merasa memiliki kemampuan dan bekerja lebih banyak dibandingkandengan karyawan tetap tetapi menerima penghasilan yang lebihsedikit. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Human Resources Manager bahwa kadang-kadang karyawan kontrak tidak termotivasi karena tidak mendapatkan service charge, karena berpikir melakukan pekerjaan yang sama dengan karyawan tetap, dan melakukan pekerjaan yang lebih baik tetapi penghasilan yang di terima lebih kecil.

- b) Kebutuhan keamanan menurut teori Maslow atau existence needs menurut teori ERG.

Selain mempunyai motivasi kerja untuk memenuhi kebutuhan fisiologis, informan B juga mempunyai motivasi kerja untuk memenuhi kebutuhan keamanan. Hal tersebut dapat dilihat dari tujuan bekerja informan B adalah untuk mencari pengalaman bekerja. Informan B mengungkapkan bahwa keuntungan dalam bekerja adalah menambah pengalaman dan merasa cukup dengan pengalaman sebagai marketing selama kurang dari 2 tahun. Dengan pengalaman sebagai marketing tersebut dapat menambah percaya diri informan B untuk bersaing dan mendapatkan pekerjaan lain jika kontrak tidak di perpanjang.

Perilaku lain yang dapat dilihat adalah keinginan akan jenjang karir. Seperti pada informan A, informan B juga menginginkan jenjang karir dengan menginginkan agar kontraknya diperpanjang dan ingin diangkat sebagai karyawan tetap. Keinginan informan B untuk menjadi karyawan tetap sangat besar, hal tersebut dapat dilihat dari usaha-usaha yang dilakukan oleh informan B agar di pertimbangkan untuk menjadi karyawan tetap antara lain dengan disiplin kerja, di siplin waktu, bergaul, ketelitian dalam mencari konsumen, kebersihan, dan kerapian. Informan B juga berusaha meningkatkan kinerja sebagai marketing agar di angkat menjadi karyawan tetap.

Informan B adalah karyawan yang tidak setuju dengan sistem kontrak, dan hal tersebut menimbulkan perasaan tidak nyaman pada informan B. Informan B merasa bahwa dikontrak bertahun-tahun terlalu lama. Padahal dari segi pekerjaan sendiri, pekerjaan karyawan kontrak lebih banyak dari pada karyawan permanen.

Maslow mengemukakan pada tingkat kebutuhan keamanan rata-rata orang dewasa lebih menyukai hidup nyaman, terprediksi, teratur, dunia terorganisir yang dapat diharapkan, dan hal berbahaya tidak terjadi. Dalam hal tersebut informan B merasa tidak nyaman dan tidak setuju dengan adanya sistem kontrak, membuat informan B berada pada kebutuhan akan keamanan. Sedangkan jika dilihat dari teori kebutuhan ERG, informan B berada pada existence needs. Kebutuhan-kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh informan B tersebut dapat di rangkumkan seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.2. Hasil Analisis Motivasi Kerja Karyawan Kontrak/Informan B Dilihat Dari Teori Kebutuhan Maslow dan Teori ERG

Teori Maslow	Karyawan Kontrak/Informan B	Teori ERG
Kebutuhan Fisiologis	Informan B mempunyai motivasi kerja untuk memenuhi kebutuhan fisiologis. Informan B merasa kesulitan untuk memenuhi kebutuhan keluarga dan tidak setuju akan sistem kontrak karena melakukan pekerjaan yang lebih banyak tetapi pendapatan lebih sedikit jika dibandingkan karyawan tetap.	Existence Needs
Kebutuhan Keamanan	Informan B berada pada kebutuhan akan keamanan dengan perilaku yang di tunjukkan yaitu mempunyai Tujuan bekerja untuk mencari pengalaman agar menambah percaya diri saat mencari pekerjaan lain, dan menginginkan keamanan dalam jenjang karir. Informan B merasa tidak nyaman karena ketidaksetujuan akan sistem kontrak.	Existence Needs

Sumber: Olahan Data Penulis (wawancara, 27 Februari 2014).

Dilihat dari teori Maslow, informan B memiliki kebutuhan fisiologis dan keamanan yang belum terpenuhi. Jika dilihat dari teori ERG, informan B berada pada existence needs. Kebutuhan fisiologis informan B belum terpenuhi di karenakan pendapatan yang di terima belum dapat mencukupi kebutuhan keluarga Informan B mempunyai motivasi kerja untuk memenuhi kebutuhan keamanan dilihat dari tingkah laku informan yang mempunyai tujuan bekerja untuk mencari pengalaman agar menambah percaya diri saat mencari pekerjaan lain, dan menginginkan keamanan dalam jenjang karir. Informan B juga mengalami ketidakpuasan dengan sistem kontrak. Hal tersebut mempengaruhi tingkat kenyamanan dalam bekerja yang dimiliki oleh informan B. Informan B juga ingin diangkat menjadi karyawan tetap untuk memenuhi kebutuhan fisiologis dan kebutuhan keamanan atau existence needs dan telah melakukan usaha-usaha agar di angkat menjadi karyawan tetap yaitu dengan meningkatkan kinerja sebagai marketing.

2.3) Informan C

Informan C adalah karyawan kontrak di bagian kolektor, selama 1 tahun di kredit plus cabang makassar. Mulai bergabung pada tahun 2013 dan kemudian dikontrak 2 tahun oleh pihak perusahaan pada bulan februari 2014. Informan C adalah seorang laki-laki berusia 25 tahun, sudah menikah dan mempunyai 1 orang anak. Wawancara dengan informan C dilakukan di warkop 51 pada tanggal 28 Februari 2014 pada pukul 14.30. Dari hasil wawancara dengan informan C penulis menemukan kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh informan C yaitu:

- a) Kebutuhan fisiologis menurut teori Maslow atau Existence Needs menurut teori ERG.

Informan C berada pada tingkat kebutuhan fisiologis menurut teori Maslow atau existence needs menurut teori ERG. Informan C mengungkapkan bahwa dengan upah yang diberikan oleh perusahaan saat ini belum mencukupi kebutuhan keluarga. Informan C mempunyai status sudah berkeluarga, dari ungkapan tersebut faktor yang mendorong kebutuhan fisiologis yang tinggi adalah pendapatan yang kurang untuk mencukupi kebutuhan keluarga. Informan C sedang mencari peluang pekerjaan yang dapat memberikan penghasilan yang lebih besar. Human Resources Manager juga mengungkapkan bahwa karyawan yang termotivasi bekerja oleh uang dan bukan karir akan pergi ketika ada tawaran pekerjaan yang lebih menarik.

- b) Kebutuhan keamanan menurut teori Maslow atau existence needs menurut teori ERG.

Informan C juga mempunyai motivasi kerja untuk memenuhi kebutuhan akan keamanan atau existence needs. Hal tersebut dapat dilihat dari perilaku informan C yang merasa senang dengan di angkat menjadi karyawan kontrak dan informan C juga berharap dijadikan karyawan tetap. Hal tersebut sama dengan kebutuhan akan keamanan yang dimiliki oleh informan A.

Tingkah laku lain yang dapat dilihat dari rasa senang informan C akan keselamatan dengan diberikannya asuransi jiwa kepada karyawan

kontrak yang bekerja. Dengan adanya asuransi tersebut, informan C lebih termotivasi dalam bekerja. Menurut teori ERG, informan C berada pada posisi Existence Needs. Karena informan C sangat mementingkan kebutuhan dasarnya akan fisiologis dan keamanan. Kebutuhan-kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh informan C tersebut dapat di rangkumkan seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.3. Hasil Analisis Motivasi Kerja Karyawan Kontrak/Informan C Dilihat Dari Teori Kebutuhan Maslow dan Teori ERG

Teori Maslow	Karyawan Kontrak/Informan C	Teori ERG
Kebutuhan Fisiologis	Informan C yang sudah berkeluarga menganggap bahwa upah yang diberikan oleh perusahaan masih kurang untuk memenuhi kebutuhan keluarga informan C	Existence Needs
Kebutuhan Keamanan	Informan C memiliki motivasi bekerja untuk memenuhi kebutuhan keamanan dilihat dari rasa senang informan C di angkat menjadi karyawan kontrak.	Existence Needs

Sumber: Olahan Data Penulis (wawancara, 28 Februari 2014).

Jika dilihat dari teori kebutuhan Maslow informan C adalah informan yang berada pada kebutuhan fisiologis. Informan C ingin mendapatkan penghasilan yang lebih besar, dan sedang mencari peluang kerja yang lebih baik. Informan C mempunyai keinginan untuk menjadi karyawan tetap dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan fisiologis.

Selain mempunyai motivasi kerja untuk memenuhi kebutuhan fisiologis, informan C juga termotivasi untuk memenuhi kebutuhan akan keamanan dengan menginginkan untuk menjadi karyawan tetap dan menginginkan tunjangan keselamatan dari perusahaan berupa asuransi jiwa. Jika di tinjau dari teori ERG informan C berada pada existence needs.

3. Analisis Motivasi Kerja Karyawan Tetap

Pada bagian ini penulis menuliskan motivasi kerja karyawan tetap dilihat dari teori kebutuhan Maslow dan teori ERG. Penulis melakukan wawancara dengan tiga orang karyawan tetap (informan D, informan E, dan informan F).

Data-data yang diperoleh di olah secara triangulasi yaitu data yang diperoleh dari karyawan kontrak akan dicocokkan dengan supervisor sebagai penilai hasil kerja karyawan kontrak dan Human Resources Manager yang bertanggungjawab atas motivasi kerja karyawan kontrak secara keseluruhan. Analisis data juga dilakukan dengan observasi parti sipatif aktif yaitu terhadap informan F sedangkan observasi partisipatif pasif dilakukan terhadap informan D dan informan E.

3.1) Informan D

Informan D adalah karyawan tetap sebagai sueveyor selama 2.5 tahun di kredit plus cabang makassar. Mulai bergabung kredit plus cabang makassar pada tahun 2012. Informan D adalah seorang laki-laki berusia 28 tahun, sudah menikah dan mempunyai 2 anak. Wawancara dengan Informan D dilakukan di kantor kredit plus cabang makassar pada tanggal 10 Maret 2014 pada pukul 16.30. Dari hasil

wawancara dengan informan D penulis menemukan kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh informan D yaitu:

- a) Kebutuhan fisiologis menurut teori Maslow atau Existence Needs menurut teori ERG.

Kebutuhan fisiologis atau Existence Needs yang dimiliki oleh informan D sudah terpenuhi. Hal tersebut dapat dilihat dari ungkapan informan D yang sudah tidak mengalami kesulitan dalam mencukupi kebutuhan keluarga. Kebutuhan fisiologis yang sudah terpenuhi disebabkan oleh lama bekerja informan D di kredit plus sehingga pendapatan yang diterima juga lebih besar. Karyawan tetap mendapatkan tunjangan masa kerja dimana semakin lama karyawan bekerja akan membuat tunjangan masa kerja yang diterima juga semakin besar. Karyawan tetap juga mendapatkan bonus tahunan dan kenaikan upah berkala, karena faktor tersebut membuat karyawan yang sudah lama bekerja memiliki pendapatan yang lebih besar jika dibandingkan dengan karyawan yang baru bekerja. Selain dari lama bekerja, karyawan tetap juga mendapatkan service charge yang dibagikan secara merata kepada seluruh karyawan tetap setiap bulan pada saat menerima gaji. Dengan service charge yang diterima membuat penghasilan yang diterima oleh karyawan tetap lebih besar jika dibandingkan dengan karyawan kontrak, karena karyawan kontrak tidak mendapatkan service charge.

b) Kebutuhan keamanan menurut teori Maslow atau existence needs menurut teori ERG.

Kebutuhan keamanan informan D sebagai karyawan tetap sudah terpenuhi. Informan D merasa aman karena sudah menjadi karyawan tetap. Di kredit plus cabang makassar karyawan melakukan pekerjaan yang sama selama bertahun-tahun sehingga resiko pekerjaan menjadi lebih kecil. Informan D juga merasa lebih aman dari segi kesehatan karena mendapatkan jaminan pemeliharaan kesehatan ditanggung oleh perusahaan untuk karyawan yang bekerja, pasangan sah, dan anak sampai dengan anak ke tiga, lebih dari itu lepas dari tanggungjawab perusahaan. Karyawan tetap juga berada pada posisi paling aman dari pemecatan karena apabila perusahaan melakukan pengurangan tenaga kerja, yang pertama diberhentikan adalah karyawan kontrak. Supervisor dari informan D juga mengungkapkan bahwa apabila kondisi perusahaan sedang tidak baik, untuk sementara akan memutuskan hubungan kerja dengan karyawan, dimulai dari karyawan kontrak. Tetapi pihak perusahaan tetap menjalin kerjasama, pihak perusahaan akan menghubungi karyawan kontrak kembali apabila memang diperlukan. Karyawan tetap juga akan di cutikan untuk sementara ketika kondisi perusahaan sedang buruk, hal tersebut dilakukan untuk menekan biaya yang ada.

Tingkah laku lain yang dapat dilihat adalah informan D berada pada comfort zone. Menurut St. Lawrence, pengertian dari comfort zone adalah

sebuah pola tingkah laku yang memberikan rasa akan keamanan, dimana dalam keadaan tersebut seseorang menciptakan batasan akan hal-hal yang di anggap sukar atau berbahaya. Salah satu ciri yang dimiliki oleh seseorang yang berada pada comfort zone adalah tinggal dalam satu pekerjaan atau hubungan yang membuat orang tersebut tidak ingin meninggalkan pekerjaan atau hubungan yang dimiliki dan bertemu dengan orang-orang.

Informan D mengalami comfort zone karena terlalu lama bekerja pada satu posisi sehingga ancaman terhadap pekerjaan menjadi sangat kecil, membuat informan D merasa sangat nyaman dan tidak ingin berpindah posisi

Dari lama bekerja tersebut, karyawan melakukan pekerjaan yang sama setiap hari sehingga tidak ada lagi tantangan dan ancaman yang besar dari segi pekerjaan sehingga karyawan tidak ingin mencoba hal baru. Tidak menginginkan jabatan, gengsi, reputasi, dan peningkatan karir. Dari kebutuhan akan keamanan yang sudah terpenuhi tersebut membuat karyawan ingin memenuhi kebutuhan sosial.

c) Kebutuhan sosial menurut teori Maslow atau Relatedness Needs menurut teori ERG.

Informan D adalah informan yang berada pada kebutuhan sosial. Informan D sudah bekerja selama 2.5 tahun di kredit plus cabang makassar menganggap kebutuhan sosial itu penting, karena teman-teman sekerja

dalam perusahaan adalah teman-teman yang juga sudah lama bekerja maka sudah terbentuk rasa kekeluargaan di antara teman sekerja. Lama bekerja membuat kebutuhan fisiologis dan kebutuhan akan keamanan atau Existence Needs sudah tercukupi dan informan D memiliki motivasi kerja untuk memenuhi kebutuhan sosial. Karyawan juga sangat membutuhkan relasi, menganggap bahwa bekerjasama merupakan hal yang sangat penting yang dibutuhkan dalam bekerja, bekerja untuk mencari teman, mengetahui karakter orang, sangat membutuhkan relasi, dan menganggap teman kerja adalah keluarga, sehingga terbentuk situasi kerja yang sangat kekeluargaan. Terbentuknya situasi tersebut membuat kebutuhan karyawan tetap terhadap sosial telah terpenuhi. Namun karyawan merasa sangat nyaman dengan situasi tersebut sehingga tidak menginginkan tingkat kebutuhan lebih tinggi dari kebutuhan sosial, dimana tingkat kebutuhan yang lebih tinggi juga menuntut karyawan untuk membayar harga yang lebih tinggi dengan loyal waktu kepada perusahaan dan karyawan tetap tidak ingin waktu yang dimiliki dihabiskan dalam pekerjaan. Dalam hal tersebut informan berada pada lower order needs.

Kebutuhan-kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh informan D tersebut dapat di rangkumkan seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.4. Hasil Analisis Motivasi Kerja Karyawan Tetap/Informan D Dilihat Dari Teori Kebutuhan Maslow dan Teori ERG

Teori Maslow	Karyawan Kontrak/Informan D	Teori ERG
Kebutuhan Fisiologis	Kebutuhan fisiologis sudah terpenuhi. Hal tersebut di sebabkan karena lama bekerja, mendapatkan tunjangan-tunjangan, dan penghasilan yang dapat mencukupi kebutuhan kel uarga.	Existence Needs
Kebutuhan Keamanan	Informan D sudah tidak merasa kuatir lagi terhadap keamanan dalam bekerja. Karena sebagai karyawan tetap, informan D berada pada posisi paling aman dari pemecatan dan karyawan tetap juga mendapatkan tunjangan kesehatan untuk satu kel uarga. Informan D adalah karyawan yang mengalami comfort zone.	Existence Needs
Kebutuhan Sosial	Informan D berada pada tingkat kebutuhan sosial. Informan D menganggap kebutuhan akan sosial penting,di karenakan sudah lama bekerja dan menganggap bahwa rekan kerja sebagai keluarga. Karyawan juga sangat membutuhkan relasi, menganggap bahwa bekerjasama merupakan hal yang sangat penting yang dibutuhkan dalam bekerja, bekerja untuk mencari teman, mengetahui karakter orang, sangat membutuhkan relasi, dan menganggap teman kerja adalah keluarga, sehingga terbentuk tuasi kerja yang sangat kekeluargaan	Relatedness Needs

Sumber: Olahan Data Penulis (wawancara, 10 Maret 2014)

Penulis melakukan penelitian terhadap informan D dan menemukan adanya tingkat kebutuhan yang dimiliki. Menurut teori kebutuhan Maslow

informan D berada pada kebutuhan sosial. Informan D memiliki kebutuhan fisiologis yang sudah terpenuhi. Informan D juga memiliki kebutuhan akan keamanan yang sudah terpenuhi dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan sosial. Informan D berada pada kebutuhan sosial dilihat dari tingkah laku informan D yang menganggap rekan kerja sebagai keluarga. Informan D juga sangat membutuhkan relasi, menganggap bahwa bekerjasama merupakan hal yang sangat penting yang dibutuhkan dalam bekerja.

Kebutuhan sosial informan D sudah terpenuhi dengan bekerja di kredit plus cabang Makassar, namun tidak memiliki keinginan untuk naik ke tingkat yang lebih tinggi dan berada pada lower order needs. Menurut teori ERG informan memiliki existence needs dan relatedness needs yang ingin dipenuhi secara bersama-sama.

3.2) Informan E

Informan E adalah karyawan tetap di bagian kolektor selama 3 tahun di Kredit Plus Cabang Makassar. Mulai bergabung di Kredit Plus Cabang Makassar pada tahun 2011. Informan E adalah seorang laki-laki berusia 30 tahun, sudah menikah dan mempunyai 2 orang anak. Wawancara dengan informan E dilakukan di kantor Kredit Plus Cabang Makassar pada tanggal 12 Maret 2014 pada pukul 16.45. Dari hasil wawancara dengan informan E penulis menemukan kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh informan E yaitu:

- a) Kebutuhan fisiologis menurut teori Maslow atau Existence Needs menurut teori ERG.

Sama dengan informan D, Kebutuhan fisiologis yang dimiliki oleh informan E sebagai karyawan tetap sudah terpenuhi. Sebagai karyawan

tetap yang sudah lama bekerja, pendapatan yang di terima juga lebih besar, dan karyawan tetap memiliki pendapatan yang lebih besar jika dibandingkan dengan karyawan kontrak karena mendapatkan service charge. Karyawan tetap juga mendapatkan tunjangan masa kerja, bonus tahunan, dan kenaikan upah berkala. Ji ka dibandingkan dengan karyawan kontrak, karyawan tetap lebih terpenuhi dalam kebutuhan fisiologis, dan hal tersebut membuat karyawan tetap memiliki tingkat kebutuhan yang lebih tinggi dari karyawan kontrak.

Meskipun kebutuhan fisiologis informan E sudah terpenuhi, tetapi informan E tetap ingin mendapatkan penghasilan yang lebih besar dengan memiliki pekerjaan di luar profesinya. Hal tersebut membuat informan E tidak ingin loyal dengan waktu di perusahaan dan lebih memilih untuk menghasilkan waktu di luar jam kerja untuk pekerjaan sambilan yang dimiliki oleh informan E.

b) Kebutuhan keamanan menurut teori Maslow atau existence needs menurut teori ERG.

Informan E memiliki kebutuhan akan keamanan atau existence needs yang sama dengan informan D. Sebagai karyawan tetap kebutuhan akan keamanan atauexistence needs sudah terpenuhi. Karyawan tetap merasa aman karena sudah menjadi karyawan tetap. Karyawan juga merasa lebih aman dari segi kesehatan karena mendapatkan jaminan pemeliharaan kesehatan di tanggung oleh perusahaan untuk karyawan yang bekerja, istri , dan anak sampai dengan anak.

Karyawan tetap juga berada pada posisi paling aman dari pemecatan karena apabila perusahaan melakukan pengurangan tenaga kerja, yang pertama diberhentikan adalah karyawan kontrak. Untuk karyawan tetap akan dicutikan selama beberapa waktu sesuai yang ditetapkan oleh perusahaan. Informan E juga termasuk karyawan yang mengalami comfort zone sama dengan informan D. Supervisor yang bertanggungjawab akan informan E juga menyetujui bahwa informan E sudah merasa nyaman dengan posisi kerja yang dimilikinya. Supervisor C juga sudah pernah menawarkan cross exposure namun ditolak oleh informan E.

- c) Kebutuhan sosial menurut teori Maslow atau Relatedness Needs menurut teori ERG.

Informan E adalah karyawan yang berada pada kebutuhan sosial sama dengan informan D. Informan E sudah tercukupi dalam kebutuhan fisiologis dan kebutuhan keamanan. Informan merasa bahwa keuntungan yang didapat dengan bekerja di Kredit Plus Cabang Makassar adalah mempunyai banyak teman di dalam perusahaan, dan dengan bekerja di Kredit Plus Cabang Makassar informan E merasa kehidupan sosial diluar kantor juga tidak terganggu.

Supervisor C juga mengungkapkan bahwa informan E merasa senang bekerja di Kredit Plus Cabang Makassar karena kemudahan dalam pengaturan jadwal libur. Supervisor C juga mengemukakan bahwa informan E memiliki kebutuhan untuk berinteraksi sosial dengan teman sekerja. Informan E memiliki kebutuhan sosial yang sudah terpenuhi namun

tidak menginginkan untuk naik ke tingkat yang lebih tinggi. Informan E mengungkapkan alasan tidak menginginkan peningkatan dalam karir karena merasa kurang dengan kemampuan yang dimiliki jika harus mengeluarkan ide berkaitan dengan tanggung jawab jabatan yang lebih tinggi. Kebutuhan-kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh informan E tersebut dapat di rangkumkan seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.5. Hasil Analisis Motivasi Kerja Karyawan Tetap/Informan E
Dilihat Dari Teori Kebutuhan Maslow
dan Teori ERG

Teori Maslow	Karyawan Kontrak/Informan E	Teori ERG
Kebutuhan Fisiologis	Kebutuhan fisiologis sudah terpenuhi. Hal tersebut di sebabkan karena lama bekerja, mendapatkan tunjangan-tunjangan, dan penghasilan yang dapat mencukupi kebutuhan keluarga.	Existence Needs
Kebutuhan Keamanan	Informan E sudah merasa aman karena mempunyai posisi aman dari pemecatan dalam pengurangan karyawan dan mendapatkan tunjangan kesehatan untuk seluruh keluarga sampai pada anak ke tiga. Informan E adalah karyawan yang mengalami comfort zone	Existence Needs
Kebutuhan Sosial	Informan E merasa senang bekerja karena mempunyai banyak teman dan kemudahan dalam pengaturan jadwal libur. Informan E tidak menginginkan peningkatan dalam karir karena merasa kurang dengan kemampuan yang dimiliki jika harus mengeluarkan ide berkaitan dengan tanggung jawab jabatan yang lebih tinggi.	Relatedness Needs

Sumber: Olahan Data Penulis (wawancara, 14 Maret 2014).

Jika dilihat dari teori kebutuhan Maslow, informan E berada pada kebutuhan sosial, sama dengan informan D. Informan E memiliki kebutuhan fisiologis dan kebutuhan keamanan yang sudah terpenuhi. Informan C memiliki kebutuhan sosial yang sudah terpenuhi namun tidak menginginkan untuk naik ke tingkat kebutuhan yang lebih tinggi. Informan C mengalami comfort zone dan berada pada lower order needs. Menurut teori ERG, informan memiliki existence needs dan relatedness needs yang ingin dipenuhi secara bersama-sama.

3.3) Informan F

Informan F adalah karyawan tetap di bagian marketing. Mulai bergabung pada Desember 2011. Informan F adalah seorang perempuan berusia 30 tahun, sudah menikah dan mempunyai 1 orang anak. Wawancara dengan informan F dilakukan di kantor kredit plus cabang Makassar pada tanggal 14 Maret 2014 pada pukul 16.30.

Dari hasil wawancara dengan informan F penulis menemukan kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh informan F yaitu:

- a) Kebutuhan fisiologis menurut teori Maslow atau existence needs menurut teori ERG.

Informan F sebagai karyawan tetap sudah tercukupi dalam kebutuhan fisiologis atau existence needs. Hal tersebut sama dengan informan D dan informan E. Informan F sudah bekerja selama 3 tahun dan sudah mengalami kenaikan upah berkala. Jika dibandingkan dengan karyawan yang baru bekerja, basic salary yang dimiliki karyawan tetap

lebih besar karena kenaikan upah berkala tersebut. Seperti pada informan D dan informan E, informan F juga mendapatkan bonus tahunan dan tunjangan masa kerja. Bonus tahunan dan tunjangan masa kerja tersebut lebih besar jika dibandingkan dengan karyawan yang baru bekerja.

Semakin lama karyawan bekerja maka semakin besar juga pendapatan yang di terima. Informan F termotivasi bekerja untuk memenuhi kebutuhan fisiologis atau existence needs juga dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan F. Dalam wawancara, informan F mengungkapkan salah satu alasan menginginkan kenaikan jabatan adalah dikarenakan kenaikan basic salary yang di terima lebih besar. Dari hal tersebut dapat di ketahui informan F masih ingin terus meningkatkan pendapatan yang di terima dan terus berusaha memenuhi kebutuhan fisiologis atau existence needs.

- b) Kebutuhan akan keamanan menurut teori Maslow atau existence needs menurut teori ERG.

Sama seperti informan D dan informan E. Informan F merasa aman karena sudah menjadi karyawan tetap. Karyawan tidak ingin pindah kerja karena ingin mempertahankan keamanan yang dimiliki. Jika bekerja di tempat lain sistem pemberlakuan untuk karyawan baru adalah secara kontrak, selain itu karyawan juga tidak menginginkan persaingan kerja. Informan F melakukan pekerjaan yang sama selama beberapa tahun

sehingga resiko pekerjaan menjadi lebih kecil. Informan F juga merasa lebih aman dari segi kesehatan karena mendapatkan jaminan pemeliharaan kesehatan di tanggung oleh perusahaan untuk karyawan yang bekerja.

Informan F sebagai karyawan tetap juga berada pada posisi paling aman dari pemecatan karena apabila perusahaan melakukan pengurangan tenaga kerja yang pertama diberhentikan adalah karyawan kontrak.

c) Kebutuhan sosial menurut teori Maslow dan relatedness needs menurut teori ERG.

Informan F mempunyai motivasi bekerja untuk memenuhi kebutuhan sosial atau relatedness needs. Menganggap bekerjasama merupakan faktor yang penting dalam bekerja, informan F mengungkapkan bahwa bekerjasama merupakan hal yang lebih penting dalam bekerja dibandingkan dengan kemampuan.

Sama dengan informan D dan informan E, informan F sangat termotivasi bekerja untuk memenuhi kebutuhan sosial. Informan F juga termasuk karyawan yang tidak cepat mengalami kepuasan dan tidak berada pada comfort zone, karena setelah kebutuhan sosial atau relatedness needs terpenuhi, informan F menginginkan untuk naik jabatan dan menginginkan promosi untuk karir yang lebih baik.

d) Kebutuhan akan penghargaan menurut teori kebutuhan Maslow atau growth needs menurut teori ERG

Selain karyawan tetap yang mengalami comfort zone, juga terdapat karyawan tetap yang menginginkan untuk naik ke posisi yang lebih tinggi. Informan F tidak menginginkan karirnya berhenti karena pekerjaan yang dimiliki sekarang sesuai dengan cita-cita yang ingin diraih oleh informan F sebelumnya. Di sisi lain, informan F yang menginginkan untuk naik ke posisi yang lebih tinggi juga di karenakan alasan peningkatan dalam karir dan gengsi karena bekerja dalam waktu yang lama pada satu posisi. Perilaku lain yang dapat dilihat dari informan F dalam hal untuk naik ke posisi yang lebih tinggi adalah kesediaan untuk cross exposure yang di tawarkan oleh marketing head.

Berdasarkan observasi partisipatif di kredit plus cabang makassar, sebagai senior informan F termasuk karyawan yang ingin berkembang dan sering mengikuti seminar-seminar untuk meningkatkan kemampuan yang dimilikinya, hal tersebut sesuai dengan usaha-usaha yang di kemukakan oleh informan F untuk meningkatkan karir adalah dengan menambah dedikasi diri, memaksimalkan job description, dan mengikuti kehadiran sepenuhnya.

Kebutuhan-kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh informan F tersebut dapat di rangkumkan seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.6. Hasil Analisis Motivasi Kerja Karyawan Tetap/Informan F Dilihat Dari Teori Kebutuhan Maslow dan Teori ERG

Teori Maslow	Karyawan Kontrak/Informan F	Teori ERG
Kebutuhan Fisiologis	Kebutuhan fisiologis sudah terpenuhi, Informan F tetap ingin mencari pendapatan yang lebih besar dengan ingin naik jabatan	Existence Needs
Kebutuhan Keamanan	Informan F sudah merasa aman karena mempunyai posisi aman dari pemecatan dalam pengurangan karyawan dan mendapatkan tunjangan kesehatan untuk sel uruh keluarga.	Existence Needs
Kebutuhan Sosial	Informan F menganggap bekerjasama adalah faktor yang penting dalam bekerja. Informan F tidak berada pada comfort zone	Relatedness Needs
Kebutuhan Penghargaan	Informan F berada pada kebutuhan akan penghargaan/growth needs. Informan F menginginkan promosi dan kenaikan jabatan karena alasan gengsi dan menginginkan peningkatan dalam karir. Informan F bersedia mengikuti program cross exposure.	Growth Needs

Sumber: Olahan Data Penulis (wawancara, 14 Maret 2014)

Jika dilihat dari teori kebutuhan Maslow, informan F berada pada tingkat kebutuhan akan penghargaan. Informan F tidak mengalami comfort zone, serta menginginkan untuk naik ke posisi yang lebih tinggi dan promosi. Informan ingin naik pada tingkat kebutuhan yang lebih tinggi dan promosi karena alasan gengsi dan menginginkan peningkatan dalam karir. Informan F adalah karyawan yang berada pada higher order needs.

Jika dilihat dari teori ERG, informan F berada pada growth needs. Informan F mempunyai motivasi bekerja untuk memenuhi existence needs, relatedness needs, dan growth needs secara bersamaan. Dalam teori ERG seseorang dapat memenuhi lebih dari satu kebutuhan, dan informan F memiliki motivasi untuk memenuhi existence needs, relatedness needs, dan growth needs pada saat bersamaan.

4. Analisis Perbandingan.

Adapun hasil analisa motivasi kerja karyawan tetap dan karyawan kontrak secara keseluruhan dapat kita lihat pada table di bawah ini:

Tabel 4.5. Hasil Analisis Motivasi Kerja Karyawan Tetap dan karyawan kontrak Dilihat Dari Teori Kebutuhan Maslow dan Teori ERG

Informan	Teori Maslow	Analaisis Motivasi Kerja	Teori ERG
Informan A Karyawan Kontrak	Kebutuhan Fisiologis	Kebutuhan sudah tercukupi karena status belum berkeluarga sehingga tidak kesulitan mencukupi kebutuhan hidup.	Existence Needs
	Kebutuhan Keamanan	Informan A berada pada kebutuhan keamanan/existence needs dengan menginginkan jenjang karir, menghindari resiko kerja yang terlalu besar, menginginkan tunjangan kesehatan.	Existence Needs
Informan B Karyawan Kontrak	Kebutuhan Fisiologis	Informan B mempunyai motivasi kerja untuk memenuhi kebutuhan fisiologis. Informan B merasa kesulitan untuk memenuhi kebutuhan keluarga dan tidak setuju akan sistem kontrak karena melakukan pekerjaan yang lebih banyak tetapi pendapatan lebih	Existence Needs

		sedikit jika dibandingkan karyawan tetap.	
	Kebutuhan Keamanan	Informan B berada pada kebutuhan akan keamanan dengan perilaku yang di tunjukkan yaitu mempunyai Tujuan bekerja untuk mencari pengalaman agar menambah percaya diri saat mencari pekerjaan lain, dan menginginkan keamanan dalam jenjang karir. Informan B merasa tidak nyaman karena ketidaksetujuan akan sistem kontrak.	Existence Needs
Informan C Karyawan Kontrak	Kebutuhan Fisiologis	Informan C yang sudah berkeluarga menganggap bahwa upah yang diberikan oleh perusahaan masih kurang untuk memenuhi kebutuhan keluarga informan C	Existence Needs
	Kebutuhan Keamanan	Informan C memiliki motivasi bekerja untuk memenuhi kebutuhan keamanan dilihat dari rasa senang informan C di angkat menjadi karyawan kontrak.	Existence Needs
Informan D Karyawan Tetap	Kebutuhan Fisiologis	Kebutuhan fisiologis sudah terpenuhi. Hal tersebut di sebabkan karena lama bekerja, mendapatkan tunjangan-tunjangan, dan penghasilan yang dapat mencukupi kebutuhan keluarga.	Existence Needs
	Kebutuhan Keamanan	Informan D sudah tidak merasa khawatir lagi terhadap keamanan dalam bekerja. Karena sebagai karyawan tetap, informan D berada pada posisi paling aman dari pemecatan dan karyawan tetap juga mendapatkan tunjangan kesehatan untuk satu keluarga. Informan D adalah karyawan yang mengalami comfort zone.	Existence Needs
	Kebutuhan Sosial	Informan D berada pada tingkat kebutuhan sosial. Informan D	Relatedness Needs

		<p>menganggap kebutuhan akan sosial penting,di karenakan sudah lama bekerja dan menganggap bahwa rekan kerja sebagai keluarga. Karyawan juga sangat membutuhkan relasi, menganggap bahwa bekerjasama merupakan hal yang sangat penting yang dibutuhkan dalam bekerja, bekerja untuk mencari teman, mengetahui karakter orang, sangat membutuhkan relasi, dan menganggap teman kerja adalah keluarga, sehingga terbentuk tuasi kerja yang sangat kekeluargaan</p>	
Informan E Karyawan Tetap	Kebutuhan Fisiologis	Kebutuhan fisiologis sudah terpenuhi. Hal tersebut di sebabkan karena lama bekerja, mendapatkan tunjangan-tunjangan, dan penghasilan yang dapat mencukupi kebutuhan keluarga.	Existence Needs
	Kebutuhan Keamanan	Informan E sudah merasa aman karena mempunyai posisi aman dari pemecatan dalam pengurangan karyawan dan mendapatkan tunjangan kesehatan untuk seluruh keluarga sampai pada anak ke tiga. Informan E adalah karyawan yang mengalami comfort zone	Existence Needs
	Kebutuhan Sosial	Informan E merasa senang bekerja karena mempunyai banyak teman dan kemudahan dalam pengaturan jadwal libur.Informan E tidak menginginkan peningkatan dalam karir karena merasa kurang dengan kemampuan yang dimiliki jika harus mengeluarkan ide berkaitan dengan tanggung jawab jabatan yang lebih tinggi .	Relatedness Needs
Informan F Karyawan Tetap	Kebutuhan Fisiologis	Kebutuhan fisiologis sudah terpenuhi, Informan F tetap ingin mencari pendapatan yang lebih	Existence Needs

		besar dengan ingin naik jabatan	
	Kebutuhan Keamanan	Informan F sudah merasa aman karena mempunyai posisi aman dari pemecatan dalam pengurangan karyawan dan mendapatkan tunjangan kesehatan untuk seluruh keluarga.	Existence Needs
	Kebutuhan Sosial	Informan F menganggap bekerjasama adalah faktor yang penting dalam bekerja. Informan F tidak berada pada comfort zone	Relatedness Needs
	Kebutuhan Penghargaan	Informan F berada pada kebutuhan akan penghargaan/growth needs. Informan F menginginkan promosi dan kenaikan jabatan karena alasan gengsi dan menginginkan peningkatan dalam karir. Informan F bersedia mengikuti program cross exposure.	Growth Needs

Menurut hasil analisis motivasi kerja karyawan kontrak dan karyawan tetap kredit plus cabang makassar dilihat dari teori kebutuhan Maslow dan teori ERG di dapat perbandingan sebagai berikut:

- a) Kebutuhan fisiologis menurut teori Maslow atau Existence Needs menurut teori ERG.

Berdasarkan kebutuhan fisiologis karyawan kontrak dapat dibedakan yaitu karyawan kontrak yang sudah berkeluarga dan karyawan kontrak yang belum berkeluarga. Karyawan kontrak yang sudah berkeluarga sangat termotivasi bekerja untuk memenuhi kebutuhan fisiologis atau existence needs karena pendapatan yang di terima belum

dapat mencukupi kebutuhan keluarga. Karyawan kontrak yang belum berkeluarga memiliki kebutuhan fisiologis atau existence needs yang sudah terpenuhi karena menanggung biaya hidup untuk diri sendiri namun tetap termotivasi bekerja untuk memenuhi kebutuhan fisiologis atau existence needs. Sedangkan karyawan tetap juga mempunyai kebutuhan fisiologis atau existence needs yang sudah terpenuhi karena sudah bekerja dalam waktu yang lama sehingga penghasilan yang di terima juga lebih besar dan karyawan tetap juga mendapatkan service charge.

- b) Kebutuhan keamanan menurut teori Maslow atau Existence needs menurut teori ERG.

Karyawan kontrak berada pada tingkat kebutuhan keamanan atau existence needs. Hal tersebut dilihat dari perilaku yang di tunjukkan oleh karyawan kontrak dalam menginginkan jenjang karir, menghindari resiko bekerja yang terlalu besar, menginginkan keamanan dari segi kesehatan dengan menginginkan tunjangan kesehatan, memiliki tujuan bekerja untuk mencari pengalaman agar dapat menambah percaya diri saat mencari pekerjaan yang lain, dan perilaku informan yang tidak nyaman dengan adanya sistem kontrak.

Kebutuhan keamanan atau existence needs karyawan tetap sudah terpenuhi karena karyawan tetap berada pada posisi paling aman dari pemecatan. Karyawan tetap juga mendapatkan tunjangan kesehatan untuk

satu keluarga sampai pada anak ke tiga, sedangkan tunjangan kesehatan yang dimiliki oleh karyawan kontrak hanya untuk karyawan yang bekerja. Jadi karyawan tetap merasa lebih terpenuhi pada kebutuhan keamanan atau existence needs dibandingkan dengan karyawan kontrak.

Karyawan tetap merasa aman dengan posisi sebagai karyawan tetap dan tidak ingin pindah pekerjaan. Karyawan tetap juga berada pada comfort zone, yaitu pada karyawan tetap yang berada pada lower order needs.

c) Kebutuhan sosial menurut teori Maslow atau Relatedness Needs menurut teori ERG.

Motivasi kerja karyawan tetap berada pada dua tingkat kebutuhan yaitu tingkat kebutuhan sosial atau relatedness needs dan kebutuhan akan penghargaan atau growth needs. Karyawan tetap yang berada pada tingkat kebutuhan sosial tidak memiliki motivasi kerja untuk memenuhi kebutuhan akan penghargaan atau growth needs. Karyawan menganggap tujuan bekerja adalah untuk mencari teman, mengetahui karakter orang, sangat membutuhkan relasi, mempunyai keinginan untuk menghargai dan menghormati orang lain, dan tidak menginginkan peningkatan dalam karir. Karyawan tetap yang mempunyai motivasi kerja pada tingkat kebutuhan sosial atau relatedness needs berada pada lower order needs menurut teori kebutuhan Maslow dan tidak ingin naik ke higher order

needs karena tidak ingin loyal terhadap waktu, merasa kurang dengan kemampuan yang dimiliki, dan tidak menginginkan peningkatan dalam karir.

Karyawan kontrak berada pada tingkat kebutuhan fisiologis dan keamanan menurut teori kebutuhan Maslow atau existence needs menurut teori ERG. Karyawan kontrak tidak berada pada tingkat kebutuhan sosial atau relatedness needs.

d) Kebutuhan akan penghargaan menurut teori Maslow atau growth needs menurut teori ERG.

Seperti yang telah disebutkan bahwa selain karyawan tetap yang berada pada comfort zone juga terdapat karyawan tetap yang mempunyai motivasi bekerja untuk memenuhi kebutuhan penghargaan atau growth needs. Karyawan tetap berada pada kebutuhan penghargaan atau growth needs dengan menginginkan untuk naik ke posisi yang lebih tinggi. Karyawan menginginkan untuk naik ke posisi yang lebih tinggi mempunyai alasan gengsi karena sudah lama bekerja dan ingin ada peningkatan dalam karir. Karyawan tetap yang mempunyai motivasi bekerja untuk memenuhi kebutuhan penghargaan atau growth needs berada pada higher order needs.

Karyawan kontrak berada pada tingkat kebutuhan fisiologis dan keamanan menurut teori kebutuhan Maslow atau existence needs menurut teori ERG. Karyawan kontrak tidak berada pada tingkat kebutuhan penghargaan atau growth needs.

Dari perbandingan di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan kontrak dan karyawan tetap memiliki tingkat kebutuhan yang berbeda. Karyawan tetap memiliki tingkat kebutuhan yang lebih tinggi jika dibandingkan karyawan kontrak. Jika dilihat dari teori Maslow karyawan kontrak di kredit plus cabang makassar berada pada tingkat kebutuhan fisiologis dan keamanan, sedangkan karyawan tetapnya berada pada tingkat kebutuhan sosial dan penghargaan. Jika ditinjau dari teori ERG karyawan kontrak berada pada existence needs sedangkan karyawan tetap dibedakan menjadi dua yaitu kelompok karyawan tetap yang ingin memenuhi relatedness needs dan existence needs secara bersama-sama, yaitu pada kelompok karyawan yang mengalami comfort zone dan berada pada lower order needs. Kelompok kedua adalah karyawan tetap yang ingin memenuhi existence needs, relatedness needs, dan growth needs secara bersama-sama yaitu pada kelompok karyawan yang tidak comfort zone dan berada pada higher order needs.

Karyawan tetap memiliki tingkat kebutuhan yang lebih tinggi di karenakan menerima fasilitas yang lebih banyak dalam bekerja jika dibandingkan dengan karyawan kontrak. Fasilitas yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan tetap tetapi tidak diberikan kepada karyawan kontrak antara lain: service charge, tunjangan kesehatan untuk keluarga, reward berupa employee of the month. Karyawan kontrak juga tidak mendapatkan kesempatan berupa promosi dan jenjang karir seperti karyawan tetap.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Beberapa hal utama yang terungkap dalam penelitian ini dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat perbedaan antara motivasi karyawan kontrak dan karyawan tetap berdasarkan teori kebutuhan Maslow dan ERG. Karyawan kontrak memiliki motivasi kerja untuk memenuhi kebutuhan di tingkat fisiologis dan keamanan menurut teori kebutuhan Maslow atau di tingkat existence needs menurut teori kebutuhan ERG. Kebutuhan fisiologis karyawan kontrak yang belum berkeluarga sudah terpenuhi sedangkan kebutuhan fisiologis karyawan kontrak yang sudah berkeluarga belum terpenuhi. Karyawan tetap memiliki motivasi kerja untuk memenuhi kebutuhan sosial dan penghargaan menurut teori kebutuhan Maslow atau relatedness needs dan growth needs menurut teori kebutuhan ERG. Karyawan tetap yang berada pada tingkat kebutuhan sosial atau relatedness needs tidak menginginkan untuk naik ke tingkat yang lebih tinggi sedangkan karyawan tetap yang berada pada tingkat kebutuhan penghargaan atau growth needs masih termotivasi untuk naik ke tingkat yang lebih tinggi. Faktor yang menyebabkan karyawan kontrak berada pada tingkat kebutuhan fisiologis adalah pendapatan yang tidak dapat mencukupi kebutuhan keluarga, sedangkan faktor-faktor yang menyebabkan

karyawan kontrak berada pada tingkat kebutuhan keamanan adalah ketidakpastian akan jenjang karir setelah masa kontrak berakhir dan menginginkan untuk menjadi karyawan tetap.

2. Faktor-faktor yang menyebabkan karyawan tetap berada pada tingkat kebutuhan sosial atau *relatedness needs* adalah keinginan untuk memiliki hubungan kekerabatan yang tinggi antar teman sekerja dan menganggap teman sekerja sebagai keluarga. Karyawan juga sangat membutuhkan relasi, menganggap bahwa bekerjasama merupakan hal yang sangat penting yang dibutuhkan dalam bekerja, bekerja untuk mencari teman, mengetahui karakter orang, sangat membutuhkan relasi, dan menganggap teman kerja adalah keluarga, sehingga terbentuk situasi kerja yang sangat kekeluargaan. Karyawan tetap yang berada pada tingkat kebutuhan sosial atau *relatedness needs* tidak ingin naik ke tingkat yang lebih tinggi meskipun sudah diberi kan upaya motivasi oleh pihak perusahaan dan berada pada *lower order needs*. Karyawan tidak ingin naik ke tingkat yang lebih tinggi karena tidak ingin loyal terhadap waktu. Karyawan tetap yang berada pada tingkat kebutuhan penghargaan atau *growth needs*, di sebabkan oleh faktor-faktor ingin adanya peningkatan dalam karir dan gengsi karena bekerja dalam waktu yang lama pada satu posisi. Karyawan yang mempunyai motivasi kerja untuk memenuhi kebutuhan penghargaan atau *growth needs* berada pada *higher order needs*. Karyawan tetap memiliki tingkat kebutuhan yang lebih tinggi jika

dibandingkan dengan karyawan kontrak. Kebutuhan karyawan tetap akan fisiologis dan keamanan sudah terpenuhi dan termotivasi bekerja untuk memenuhi kebutuhan sosial atau *relatedness needs* dan kebutuhan penghargaan atau *growth needs*, sedangkan karyawan kontrak masih termotivasi bekerja untuk memenuhi kebutuhan fisiologis dan keamanan atau *existence needs*. Karyawan tetap memiliki tingkat kebutuhan yang lebih tinggi karena menerima fasilitas yang lebih banyak jika dibandingkan dengan karyawan kontrak. Fasilitas yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan tetap namun tidak diberikan kepada karyawan kontrak antara lain: *service charge*, tunjangan kesehatan untuk keluarga, reward berupa *employee of the month*. Karyawan kontrak juga tidak mendapatkan kesempatan berupa promosi dan jenjang karir seperti karyawan tetap.

B. Saran

Penelitian yang dilakukan penulis ini masih bersifat deskriptif eksploratif, sehingga masih banyak hal yang bisa di gali dan di analisis lebih mendalam. Hal yang dapat di rekomendasikan kepada penelitian yang akan datang adalah agar penelitian selanjutnya dapat menggali lebih mendalam tentang pengaruh tingkat kebutuhan terhadap kualitas kerja karyawan, sedangkan untuk perusahaan, saran yang direkomendasikan oleh penulis adalah:

1. Sebaiknya manager head pada setiap divisi di kredit plus cabang Makassar lebih meningkatkan motivasi kerja karyawan, dan

mempertinggi frekuensi cross exposure yaitu pemindahan karyawan untuk menambah ketrampilan dan pengetahuan baik secara intern devisi maupun antar divisi untuk mengurangi comfort zone.

2. Untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan kontrak sebaiknya perusahaan memberikan kesempatan kepada karyawan kontrak untuk dapat di promosikan menjadi karyawan tetap atau berupa kenaikan jabatan.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, Moch. 1998. *Psikologi Industri*. Yogyakarta : Liberty
- Denny, Richard. 1994. *Sukses Memotivasi*. (Y. Priyo Utomo & Danan Priyat moko, Trans.) Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Djunaedi, Achmad. 2000. *Perencanaan Strategis: Kajian dari Perspektif Perencanaan Publik*. Yogyakarta. BPFE Yogyakarta
- Forsyth, Patrick. 2006. *30 Minutes To Motivate Your Staff*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- George, Jennifer M. & Jones, Gareth R. 2000. *Essentials Of Managing Organizational Behavior*. New Jersey : Prentice Hall , Inc.
- Halim, A. Ridwan. 1985. *Hukum Perburuhan: Dalam Tanya Jawab*. Jakarta. Raja Grafindo.
- Irmim, Soejitno. 2005. *Mengelola Potensi Dan Motivasi Bawahan*. Indonesia : Seyma Media.
- Johns, Gary. 1992. *Organizational Behavior*. USA : Harper Collins Publisher.
- Keputusan Menteri Tenaga Kerja Republik Indonesia Nomor KEP 150/MEN/1999/ tahun 1999
- Moekijat. 2001. *Tata Laksana Kantor, Manajemen Perkantoran*. Cetakan ke-9 Bandung : Mandar Maju
- Martoyo, Susil o. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia (3rd ed.)*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Maslow, Abraham, H. 1970. *Motivation And Personality*. USA: Harper & Row Publisher, Inc
- Moleong Lexy, J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Mohammad. 1985. *Metode Penelitian*. Jakarta : Raja Grafindo
- Peraturan Menteri Tenaga Kerja RI. NO. PER-02/MEN/1993 tentang Kesepakatan Kerja Untuk Waktu Tertentu

- Rahayu, I.T. & Ardani, T.A. 2004. *Observasi dan Wawancara*. Malang : Bayumedia Publishing
- Ramayulis, 2010. *Psikologi Agama*. Jakarta : Kalam Mulia
- Robbins, Stephen P. 2003. *Organizational Behavior (10th ed.)*. New Jersey : Prentice Hall, Inc
- Schemerhorn, John R., Hunt, James G., & Osborn, Richard N. 1998. *Managing Organizational Behavior*. Australia: Jacaranda Willey Ltd.
- Siswanto, H.B, 2000. *Pengantar Manajemen*. Jakarta; PT. Bumi Aksara.
- Simamora, Henry, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi III. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Surat Edaran Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor B.31/PHIJSK/I/2012 tentang Pelaksanaan Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 27/PUU-IX/2011 tanggal 17 Januari 2012 Peraturan Menteri Tenaga Kerja No. Per-05/PER/1986 tentang Kesepakatan Kerja untuk Waktu Tertentu.
- Timpe, A. Dale. 1993. *Eds Seri Ilmu Dan Seni Manajemen Bisnis Memotivasi Pegawai*. Jakarta : PT El ex Media Komput indo.
- Tunggal, I.S. & Wi djaja, A. 1996. *Peraturan Perundang-undangan Ketenagakerjaan baru di Indonesia*. Jakarta : Harvarindo.
- TB Sjafri Mangkuprawira dan Aida Vitayala Hubeis, 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor; Ghalia Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279)

RIWAYAT HIDUP



Syahrul Aqil Ghalib lahir pada tanggal 29 Juli 1991 di Desa Kampung Baru Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan, merupakan anak ketiga dari delapan bersaudara dari pasangan Prof. Muhammad Ghalib, M.A dan Dra. Nur Hannah.

Tahun 1997 memulai pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 37 Bulukumba, dan lulus pada tahun 2003. Kemudian pada tahun yang sama melanjutkan ke Pesantren Tarbiyah Takalar dan lulus pada tahun 2006. Pada tahun yang sama melanjutkan ke Sekolah MAN 2 Model Makassar dan lulus pada tahun 2009.

Masuk di Perguruan Tinggi pada tahun 2009 di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan Manajemen Ekonomi melalui jalur SNMPTN.

Pada tahun 2013 mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar di Kelurahan Tompobulu, Kabupaten Bantaeng Sulawesi Selatan selama dua bulan sejak bulan Februari hingga bulan April 2013.